

970648



Tielaitos

# LAUTTA- JA LOSSILIIKENTTEEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS -TUTKIMUS 1997



1997

Turun tiepiiri

08 TIEL /TUR

08 TIEL/TUR



**Tielaitos  
Kirjasto**

**Doknro:** 970648  
**Nidenro:**



Jakelussa mainitut

## LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEEN ASIAKAS- TYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 1997; TUTKIMUSRAPORTIN LÄHETTÄMINEN

Turun ja Kaakkois-Suomen tiepiirit toteuttivat asiakastyytyväisyystutkimuksen tiepiirien lautoilla ja losseilla huhtikuussa 97. Tutkimustulokset valmistuivat toukokuun lopulla ja ne julkaistiin 18.6.97. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut saada selville lauttojen ja lossien käyttäjien mielipiteet nykyisen palvelun tasosta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Tutkimuksen suorittaminen on kirjattu Turun tiepiirin lauttayksikön tulossopimukseen.

Tutkimuksen tuloksista voidaan tiivistetysti todeta mm. seuraavaa:

- \* Lauttojen henkilökunnan osaamiseen liittyviin asioihin oltiin tyytyväisiä.
- \* Lauttojen turvallisuudesta tutkimus antoi hyvän arvosanan.
- \* Lauttojen ja lossien siisteys sekä henkilökunnan käytös arvostettiin hyväksi. Aikataulut rannoilla on hoidettu hyvin.

Kehittämistä haluttiin lähinnä tiedottamiseen:

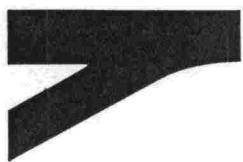
- \* Vastaajat halusivat, että aikatauluja jaettaisiin kotitalouksiin suoraan.
- \* Lauttarantoihin haluttiin sähköisiä näyttötauluja, joista voidaan lukea lauttakohtaista tiedotusta aikatauluista tai saaren tapahtumista.
- \* Liikennekatkoksista ei ole tiedotettu riittävän hyvin.

Karrikoidusti voidaan tutkimuksen tuloksena kertoa, että turvallinen, tarpeeksi usein tapahtuva ylitys on riittävä palvelu vastaajille.

Lähetän oheisena teille tiedoksi ja tutustumista varten asiakastyytyväisyystutkimuksen loppuraportin Turun tiepiirin lauttojen ja lossipaikkojen osalta. Kaakkois-Suomen tiepiirin osalta tehdään erillinen loppuraportti. Turun tiepiirin loppuraportti sekä lauttapaikkakohtaiset tutkimustulokset on aiemmin jaettu lauttayksikölle. Turun tiepiirin lauttapaikoille on jaettu lauttakohtaiset sanalliset palautteet. Lukiessanne asiakastyytyväisyystutkimuksen loppuraporttia huomioikaa se, että kyse on suuren aineiston yhteenvedosta. Tarkempi tulosten tutkiminen on osoittanut, että lauttapaikkakohtaisesti on isoja eroja eri kysymyksiin saatujen vastausten suhteen.

Kehityspäällikkö

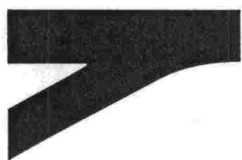
Pekka Liimatainen



## **TUTKIMUKSEN OSA-ALUEET:**

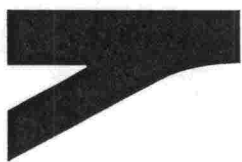
- 1. Millaisia odotuksia lautta- ja lossiliikenteeseen kohdistuu ?**
- 2. Kuinka lautta- ja lossiliikenne koetaan nykyisellään ?**
- 3. Mihin suuntaan lautta- ja lossiliikenne tulisi kehittää ?**
- 4. Mihin määrärahat tulisi kohdentaa ?**





## TUTKIMUKSEN TAUSTATIEDOT

- **Lautta- / lossihaastatteluja 849 kpl**
- **Tietojenkeruumenetelmänä informoitu kysely lautoilla ja losseilla**
- **Sukupuolijakauma**
  - vastaajista naisia 32% ja miehiä 68%
- **Asuinympäristöjakauma**
  - mantereella asuvia 49,8%
  - saarella asuvia 50,2%
- **Matkan tarkoitus**
  - työmatkalla 54 %
  - asiointimatkalla 22 %
  - lomamatkalla 14 %
- **Matkustususeus lautalla / lossilla**
  - päivittäin 40 %
  - joitakin kertoja viikossa 34 %
  - harvemmin 26 %



## OLLAANKO TYYTYVÄISIÄ

- **Nykytilanne**

- Nykytilanteen kouluarvosana 7,7
- Kymmenen tärkeimmän kouluarvosana 8,0

- **Odotukset**

- Tärkeyden kouluarvosana 8,2
- Kymmenen tärkeimmän kouluarvosana 8,7

- Kokonaisarvosana hyvä

## SISÄLLYSLUETTELO

sivu

<b>ESIPUHE</b>	5
<b>1. JOHDANTO</b>	6
<b>2. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT</b>	7
<b>3. LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN PALVELUTASO</b>	10
3.1 KEHITTÄMISTARPEET LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEESSÄ	10
3.2 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN OSA-ALUEIDEN TÄRKEYSJÄRJESTYS	14
<b>4. LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN KEHITTÄMINEN</b>	15
4.1 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN LIIKENNÖINTIPERIAATE	15
4.2 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN PANOSTUKSET	16
4.2.1 KEHITTÄMISKOhteiden panostustarve	16
4.3 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN MÄÄRÄRAHOJEN KÄYTTÖ- JA SÄÄSTÖKOhteET	19
<b>5. JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	22

## LIITTEET

- Taustatietotaulukot
- Kyselylomake
- Lautta- / lossikohtaiset keskiluvut

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS LAUTOILLA JA LOSSEILLA

### ESIPUHE

Turun ja Kaakkois-Suomen tiepiirit toteuttivat asiakastyytyväisyystutkimuksen tiepiirien lautoilla ja losseilla. Tutkimus suoritettiin huhtikuussa 1997. Tutkimuksen kohteina ovat olleet Turun tiepiirissä kaikki lautta- ja lossipaikat lukuunottamatta Harvaluodon lossia. Kaakkois-Suomen tiepiirissä tutkimuksen kohteeksi valittiin viisi lossipaikkaa. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut saada selville lauttojen ja lossien käyttäjien mielipiteet nykyisen palvelun tasosta ja niiden mahdollisista kehittämiskohdeista. Tutkimuksen lähtökohtana ovat olleet nykyinen määräraha- ja palvelutaso. Rahoituksen ei ole oletettu nousevan lähivuosina, sen sijaan palvelutason osalta voidaan tehdä valintoja.

Suomen hallituksen talouspoliittinen valiokunta ja Tielaitoksen johtokunta ovat linjanneet Tielaitoksen kehittämistä. Tiepiirit ovat kehitystyön myötä jakaantuneet sisäisesti tiehallintoon ja tuotantoon. Eriytymistä syvennetään. Organisaatiomuutoksilla on parannettu organisaation toimivuutta. Toimivuuden parantamiseksi on sekä tiehallintoon että tuotantoon laadittu erilliset laatujärjestelmät. Osaltaan nyt lautoilla ja losseilla suoritettu asiakastyytyväisyystutkimus liittyy laatujärjestelmän ja siinä etenkin asiakaspalvelun kehittämiseen. Toisaalta suoritettu asiakastyytyväisyystutkimus auttaa tiehallintoa ja tuotantoa niiden välisessä sopimuksenteossa, kun määritellään sopimuksen sisältöä. Tutkimuksen valmistelun, kenttätöön ja tietojen tallennuksen ovat suorittaneet tiepiirien oma henkilöstö. Tutkimusyhteenvedon on laatinut konsulttina Oy Viisikko-Femman Ab Tampereelta.

Turun tiepiiri  
Viestintä

## **1. JOHDANTO**

Tutkimuksen aineisto kerättiin informoituina kyselyinä, so. kyselyn suorittaja oli koko ajan läsnä mahdollisten kysymysten täsmennysten vuoksi. Kyselylomakkeet kerättiin vastaajilta täyttämisen jälkeen pois.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää niitä asioita ja ominaisuuksia, joita Tielaitoksen isännöimien lauttojen ja lossien matkustajat pitävät itselleen merkityksellisinä ja kuinka he arvioivat Tielaitoksen onnistuneen näiden odotusten täyttämisessä. Lisäksi matkustajia pyydettiin arvioimaan niitä lautta- ja lossiliikenteen osa-alueita, joihin pitäisi panostaa nykyistä enemmän ja toisaalta mistä osa-alueista voitaisiin tinkiä. Tutkittavia alueita olivat lautta- ja lossiliikenteen aikataulutus, asiakaspalvelun sujuminen ja muu toiminta lautta- ja lossiliikenteessä.

Tutkimusaineisto kerättiin lautoilla ja losseilla Turun tiepiirin alueella.

Vastaava tutkimusaineisto kerättiin myös Kaakkois-Suomen tiepiirin alueen lautoilla ja losseilla, josta on tuotettu oma erillinen raportti.



## 2. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

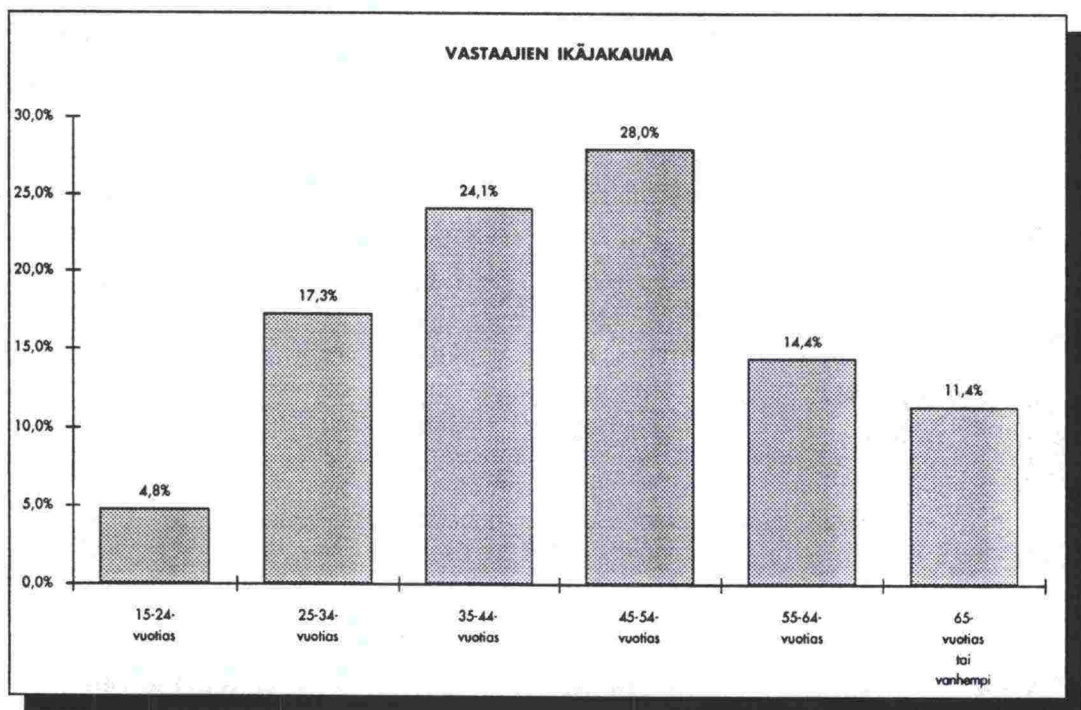
Aineisto kerättiin 21.4-25.4.1997 välisenä aikana. Hyväksyttävästi täytettyjä lomakkeita saatiin lauttojen ja lossien käyttäjiltä yhteensä 849 kappaletta.

### Sukupuoli

Vastaajista 68,5 % oli miehiä, naisten osuus oli 31,5 %. Tämä johtunee paljolti työpaikkamatkustajien suuresta osuudesta vastaajien keskuudessa sekä siitä, että liikenteen sektorin kysymykset kiinnostavat perinteisesti enemmän miespuolisia vastaajia.

### Ikä

Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 46 vuotta. Ikäjakauma on suhteelli-



sen normaalisti jakaantunut. Ikäluokista ovat aliedustettuina lähinnä nuoret alle 15-vuotiaat, joilla ei vielä ole mahdollisuutta auton käyttöön.

### Asuinympäristö

Vastaajia pyydettiin vastaamaan myös asuvatko he saarella vaiko mantereen puolella. Jakauma meni aivan tasan eli saarella vastaajista asui 50,2 % ja mantereen puolella 49,8 %.

**Lautalle saapuminen**

Lautalle saavuttiin selvästi useimmiten henkilöautolla; kuljettajana henkilöautolla saapui 78,4 % vastaajista ja matkustajana henkilöautolla 7,2% vastaajista. Kolmanneksi eniten käytetty kulkuväline oli kuorma-auto, jolla saapui lautalle 6,3 % vastaajista.

**Matkan tarkoitus**

Tutkimusajankohta oli huhtikuun loppupuoli ja kyselyjä kerättiin pääasiassa viikolla, josta johtuen matkan tarkoituksessa korostuu varsin paljon työmatkalaisten osuus. Vastaajista 54,4 % oli työ- tai opiskelumatkalla, asiointimatalla (esim. kaupassa käynti) oli 21,7 % vastaajista ja lomamatkalla (esim. kesämökillä käynti) 13,9 % vastaajista.

**Matkustususeus lautalla tai lossilla**

Vastaajat olivat varsin aktiivisia lautan ja lossin käyttäjiä. Päivittäin lauttaa tai lossia käytti peräti 39,6 % vastaajista ja joitakin kertoja viikossa 34,5 % vastaajista. Harvemmin eli joitakin kertoja kuukaudessa lauttaa tai lossia käytti 25,9 % vastaajista.

**Matkustususeus lautalla tai lossilla öiseen aikaan**

Myös yöliikenne oli melko vilkasta. Päivittäin öiseen aikaan lauttaa tai lossia käytti 4,2 % vastaajista ja joitakin kertoja viikossa 19,2 % vastaajista. Harvemmin eli joitakin kertoja kuukaudessa lauttaa tai lossia käytti 46,2 % vastaajista. Kysymykseen jätti vastaamatta peräti 30,4 % kyselyyn osallistujista; näistä lienee suurin osa sellaisia, jotka eivät juurikaan käytä lauttaa tai lossia yöaikaan.

**Lautan tai lossin kantavuus**

Lautan tai lossin kantavuus oli riittävä enemmistölle vastaajista. Vastaajista vain 6,7 % piti kantavuutta riittämättömänä. Syyt kantavuuden riittämättömyyteen voi jakaa pääasiassa kahteen luokkaan eli henkilöautoilijoiden mielestä kantavuus oli riittämätön, mikäli autot eivät mahtuneet kerralla lautalle. Tämän sanottiin olevan ongelma etenkin kesäaikaan. Lopulta varsin pieni osa vastaajista piti ongelmana varsinaisesti kantavuutta eli ettei lautalle tai lossille voinut viedä painoltaan suuria kuormia.

**Lautan tai lossin kohtuullinen liikkumistiheys**

Suhtautuminen liikennöintitiheyden kohtuulliseen aikaväliin vaihteli var-

sin paljon, vaihteluvälin ollessa nolasta minuutista yhteen tuntiin. Yleisimmin kohtuullisena liikennöintiheytenä pidettiin 15 minuutin välein tapahtuvaa liikennöintiä, jota ehdotti kolmannes vastaajista. Keskiarvolla ilmaistuna kohtuullista olisi, että lautta tai lossi liikennöisi 17,5 minuutin välein.

**Kohtuullinen odotusaika lautalla tai lossilla täyttymistä odottaessa**

Myös suhtautuminen kohtuulliseen odotusaikaan, jonka vastaajat olisivat valmiita odottamaan lautan täyttymiseksi vaihteli paljon. Yleisimmin kohtuullisena odotusaikana pidettiin 5 minuuttia, jota ehdotti kolmannes vastaajista. Keskiarvolla ilmaistuna kohtuullista olisi, että lautta tai lossi odottaisi mahdollisia tulijoita noin 9 minuuttia, ja lähtisi sitten, vaikka tilaa vielä olisikin.

**Lääninhallituksen myöntämän etuajo-oikeuksien lupakilven omaaminen**

Vastaajista 14,7 % oli autossaan lääninhallituksen myöntämän etuajo-oikeuksien lupakilpi. Avoimissa terveisissä oli joitakin kysymyksiä kilven saannista ja hakemismenettelystä.



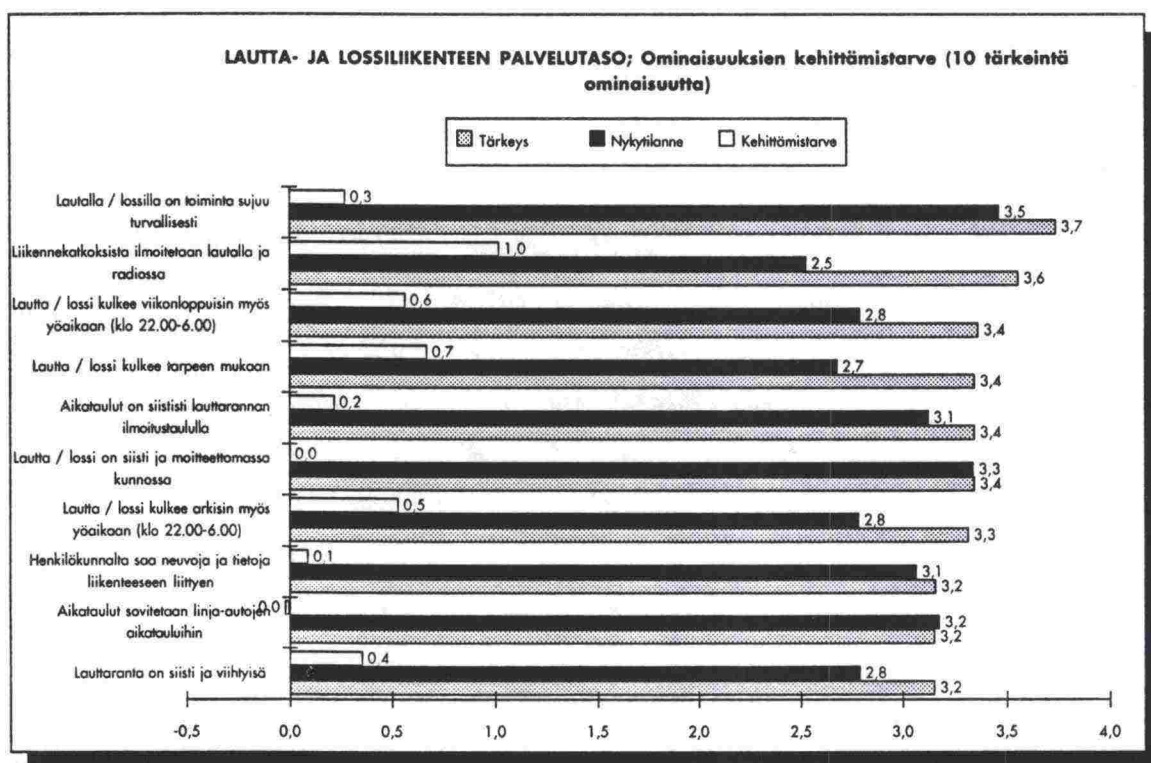
### 3. LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN PALVELUTASO

Tutkimuksessa selvitettiin lautta- ja lossiliikenteen eri prosessien kehittämistarvetta haastateltavien odotusten ja kokemusten pohjalta. Vastaajien odotuksia on kartoitettu kysymällä ominaisuuden tärkeyttä (1 = ei merkitystä, 2 = vähän merkitystä, 3 = melko tärkeä, 4 = erittäin tärkeä) vastaajalle ja kokemuksia kysymällä ominaisuuden nykytilannetta (1 = erittäin huono, 2 = melko huono, 3 = melko hyvä ja 4 = erittäin hyvä) vastaajan näkökulmasta. Kehittämistarpeen suuruudesta puhuttaessa on tarkasteltu ko. ominaisuuden tärkeyden ja nykytilanteen keskiarvojen erotusta.

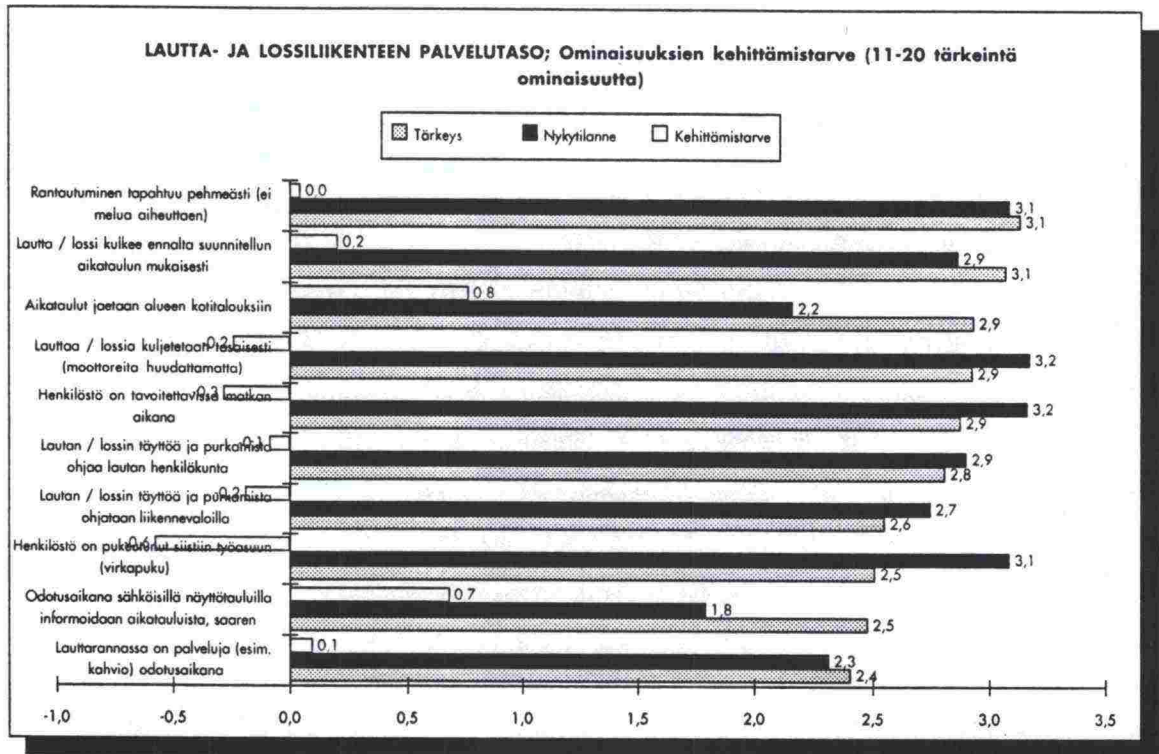
Lisäksi eri ominaisuudet laitettiin haastateltavan kannalta tärkeysjärjestykseen kolmen tärkeimmän ominaisuuden osalta, jolla selvitettiin lautta- ja lossiliikenteen eri prosessien keskinäistä tärkeysjärjestystä.

#### 3.1 KEHITTÄMISTARPEET LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEESSÄ

Lautta- ja lossiliikenteen suurin kehittämistarve liittyy liikennekatkoksista tiedottamiseen lautalla ja radiossa, jota pidetään erittäin tärkeänä,



mutta nykytilannetta vain välttävästi hoidettuna. Kehittämistarve käy hyvin ilmi myös tärkeys- ja nykytilannejakaumista, jossa liikennekatkok-



sista tiedottamista pitää tärkeänä yli 90% vastaajista (erittäin tärkeänä 66,0 % ja melko tärkeänä 26,5 %) ja nykytilannetta liikennekatkoksista tiedottamisen osalta pitää huonona lähes 50 % vastaajista (erittäin huonona 17,3 % ja melko huonona 28,5 %).

Haastateltavien kommentteja liikennekatkoksista tiedottamisesta:

- Liikennekatkoksista / huolloista huomautus 2-3 päivä ennen tekoa esim. Rannikkoseutulehteen ilmoitus
- Meddela genast lokalradiostationerna om störningar (Radio Åboland, Turun Radio, Radio Sata ja Auran Aallot)
- Ei minkäänlaista tiedottamista nykyisin jos joku vuoro jää ajamatta
- Porttien korjausta, tunteja, eikä ollut mitään tietoa.

Toiseksi suurin kehittämistarve on aikataulujen jakamisessa kotitalouksiin. Asiaa pidetään melko tärkeänä ja nykytilanne on hoidettu huonokosti. Asiaa piti tärkeänä noin 65 % vastaajista (erittäin tärkeänä 40,1% ja melko tärkeänä 25,6 %) ja nykytilannetta piti huonona lähes 60 % vastaajista (erittäin huonona 37,7 % ja melko huonona 21,9 %).

- Aikataulut tulisi jakaa alueen kotitalouksiin! Yleensäkin aikataulujen saatavuus paremmaksi.
- Ei tarvitse jakaa kotiin, jos lautoilta saa
- Man kunde dela ut färdtidtabellen till alla postlådor i Nagu-Korpo-Houtskär osv
- Mikäli paikallislehteä ei tule kotiin (kuten minulla) en tiedä aikatauluista, muutenkin viime aikoina aikataulumuutoksissa (tauot) ei ole pysynyt ajantasalla



Kehittämistarpeen osalta nousi korkealle myös sähköisillä näyttötauluilla informoiminen aikatauluista, saaren tapahtumista ja muista vastaavista asioista. Asian suuri kehittämistarve johtuu lähinnä nykytilanteen huonoudesta; ei niinkään asian suuresta tärkeydestä. Asiaa piti tärkeänä vajaa puolet vastaajista (erittäin tärkeänä 20,6% ja melko tärkeänä 28,3 %) ja nykytilannetta piti huonona noin 75 % vastaajista (erittäin huonona 56,7 % ja melko huonona 18,1 %). Nykytilanteen huonous johtuu pitkälti siitä, ettei sähköisiä näyttötauluja ole vielä yleisesti käytössä lautta- ja lossiliikenteen yhteydessä.

- *Ennakko-opaste esim Kustavin rajalla joka ilmoittaa seuraavan lähtöajan. Samoin Vuosnaisten rannassa opaste ilmoittaa Vartsalan lossin lähtöajan*
- *Ei ole olemassa mitään näyttötauluja. Ei toisaalta tarvittakaan tällä lossilla*
- *Valotauluohjauksella seuraavan lautan lähtöaika taikka odotusaika*
- *Tätä kohtaa kehittämällä etenkin kesäaikaan matkailijoita voitaisiin palvella paremmin*
- *Ihmisten rannassaoloaikaa voisi jotenkin hyödyntää*

Seuraavaksi suurimmat kehittämistarpeet liittyvät lautan ja lossin liikennöintiin, jota ei kuitenkaan ole mielekästä tarkastella yhtenä kokonaisuutena, koska liikennöintiperiaatteet vaihtelevat eri lautoilla eli osa lautoista liikennöi aina tarvittaessa ja osa kiinteän aikataulun mukaisesti. Kehittämistarpeet onkin syytä tarkastella liikennöintiperiaatteen mukaisesti tai peräti lauttakohtaisesti.

- *Aikataulun mukainen ajo on ok, mutta yöaikaan tiheämmät vuorot.*
- *Aikataulutus ärsyttää, kun epäilen noita säästöpuitteita*
- *Aikataulut - vaarallinen muutos - kiire aiheuttaa ylinopeuksien lisääntymistä*
- *Aikataulun pitää olla ohjeellinen. Hiljainen talvi voi aiheuttaa tyhjää ajoa. Tarve etusijalle*
- *Iltapäivä lossiaikataulut. Joutuu Kivimaalta tullessa 16-18 välillä melkein tunnin vartomaan lossia*
- *lossin täytyisi ehdottomasti kulkea tarpeen mukaan eikä aikataulun mukaan, aikataulut ovat a) vähentäneet lossin käyttöä (ajan mieluummin Turusta Kiilaan Kemiön kirkonkylän kautta vaikka matka on pitempi) b) lisänneet ajonopeuksia lossiin vievillä teillä*
- *tarpeen mukaan niinkuin ennenkin - nykyinen tilanne tosi huono*
- *yöliikenteestä voisi informoida paremmin(rannassa lukee kissan kokoisilla kirjaimilla lossi liikennöi aikataulun mukaisesti 05-23 yöliikenteestä ei sanaakaan)*
- *Yö liikenne olisi tarpeellinen olen töissä klo. 23.00 jälkeen. Myös sosiaalinen kanssakäyminen rajoittuu kellon mukaan alkuiltaan.*
- *viktigt att veta att färjan trafikerar, även en säkerhetskänsla ifall barnen insjuknar, brandalarm och ungdomarnas trivsel. Hela framtidströn på ön och möjligheterna att i framtiden bo kvar beror på färjan*

Siisteyden osalta kehittämistarvetta oli lähinnä lauttarannan siisteyden ja viihtyisyyden suhteen. Asiaa pidettiin melko tärkeänä ja nykytilannet-

ta kohtalaisesti hoidettuna. Sensijaan itse lauttojen ja lossien siisteyteen oltiin varsin tyytyväisiä. Lauttojen ja lossien siisteys ja muutenkin moitteeton kunto sai itseasiassa toiseksi parhaan arvion nykytilanteen osalta heti turvallisuuden jälkeen.

- Korppoon kunnan tulisi parantaa ehdottomasti lauttarannan ilmettä, nykyisin romuranta, järkyttävä näkymä
- Penkkejä ja roskiksia rantaan + iloisempi ilme
- Riittävät roskikset ja tuhkakupit.

Muilta osin tienkäyttäjien odotukset ja arviot nykytilanteesta vastaavat melko hyvin toisiaan. Kokonaisuutena tyytyväisimpiä oltiin henkilökunnan ammattitaitoon liittyviin asioihin. Huomioitavaa oli, että parhaan yleisarvosanan matkustajat antoivat toiminnan turvallisuudesta lautoilla ja losseilla.

- Henkilökunta voisi useammin ohjata lautan täyttöä!
- Pitää olla liikenteen ohjaaja ruuhka-aikana
- Lautta on turvallinen - ei ongelmia
- Joskus lastataan alus niin täyteen että henkilöautosta ei saa ovia auki aluksen ollessa liikkeellä, mitäs sitten jos sattuu hätätilanne ja pitäisi päästä autosta ulos
- Lautalla ei saisi olla aukkoja joista pienet lapset voivat pudota



### 3.2 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEESEN OSIEN TÄRKEYSJÄRJESTYS

Vastaajia pyydettiin laittamaan lautta- ja lossiliikenteeseen liittyvät asiat omalta kannaltaan tärkeysjärjestykseen kolmen tärkeimmän osalta. Kokonaisuutena tärkeimpinä pidettiin liikennöintiin liittyviä asioita, jotka kokonaisuutena erottuvat varsin selvästi muista lautta- ja lossiliikenteeseen liittyvistä tekijöistä. Pelkistään voisikin todeta, että kun lautta kulkee turvallisesti aina tarpeen vaatiessa, niin vastaajat ovat varsin tyytyväisiä vaikka muusta palvelusta tingittäisiinkin.

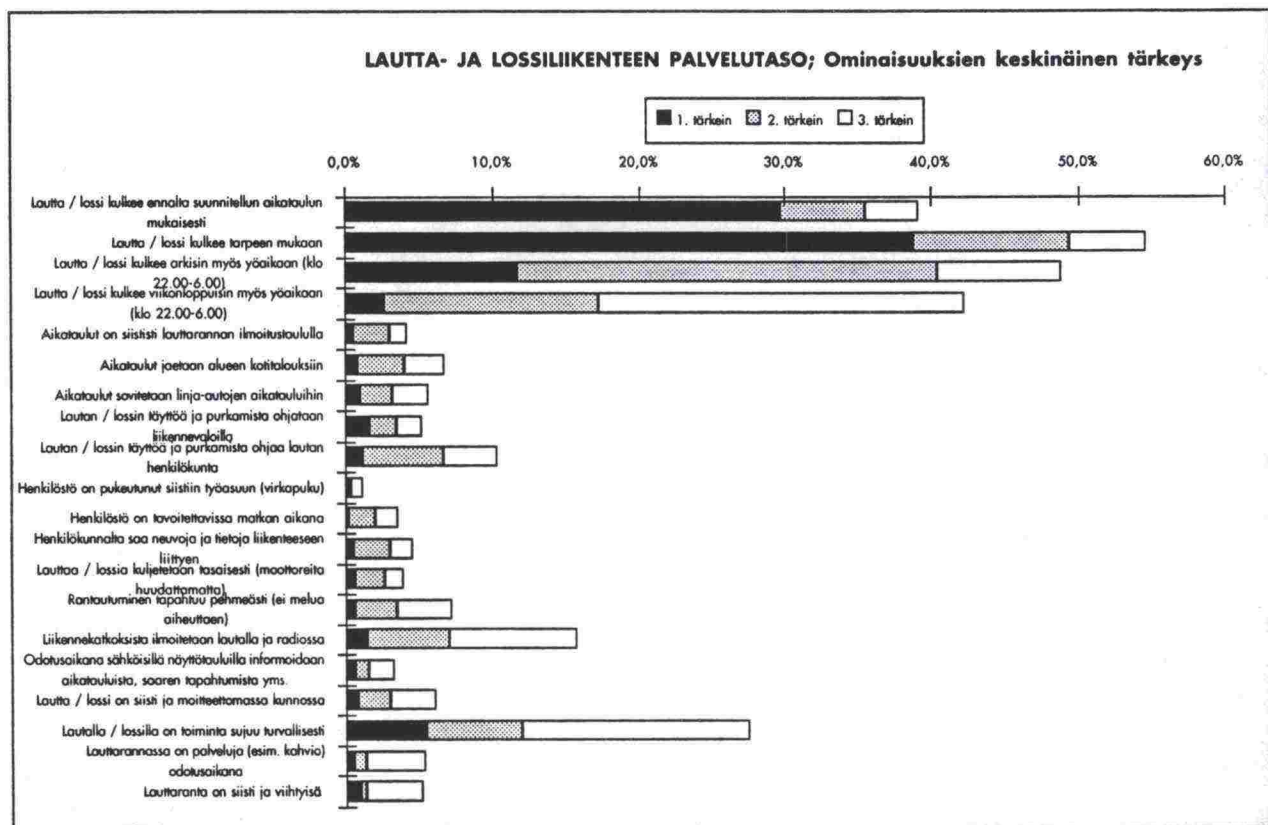
Vastaajista lähes 40 % piti tärkeimpänä yksittäisenä tekijänä lautan kulkemista aina tarvittaessa. Kolmen tärkeimmän asian joukkoon tämän sijoitti noin 55 % vastaajista

Seuraavaksi tärkeimpinä pidettiin lautan kulkemista myös öiseen aikaan sekä arkisin että viikonloppuisin. Tärkeänä pidettiin niinkään aikataulun mukaista kulkemista, joka myös sai kannatusta vastaajien keskuudessa, vaikkakin selvästi vähemmän kuin tarvittaessa liikennöinti.

Liikennöintiperiaatteen "ulkopuolisista" asioista tärkeimpänä pidettiin liikennöinnin sujumista turvallisesti.

Varsin tärkeänä pidettiin myös liikennekatkoksista tiedottamista lautalla ja radiossa. Tämä tekijä arvioitiin eniten kehittämistä kaipaavaksi yksittäiseksi tekijäksi.

Melko tärkeänä pidettiin myös henkilökunnan taholta tulevaa ohjausta lautan täytön ja purkaamisen yhteydessä.



#### 4. LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN KEHITTÄMINEN

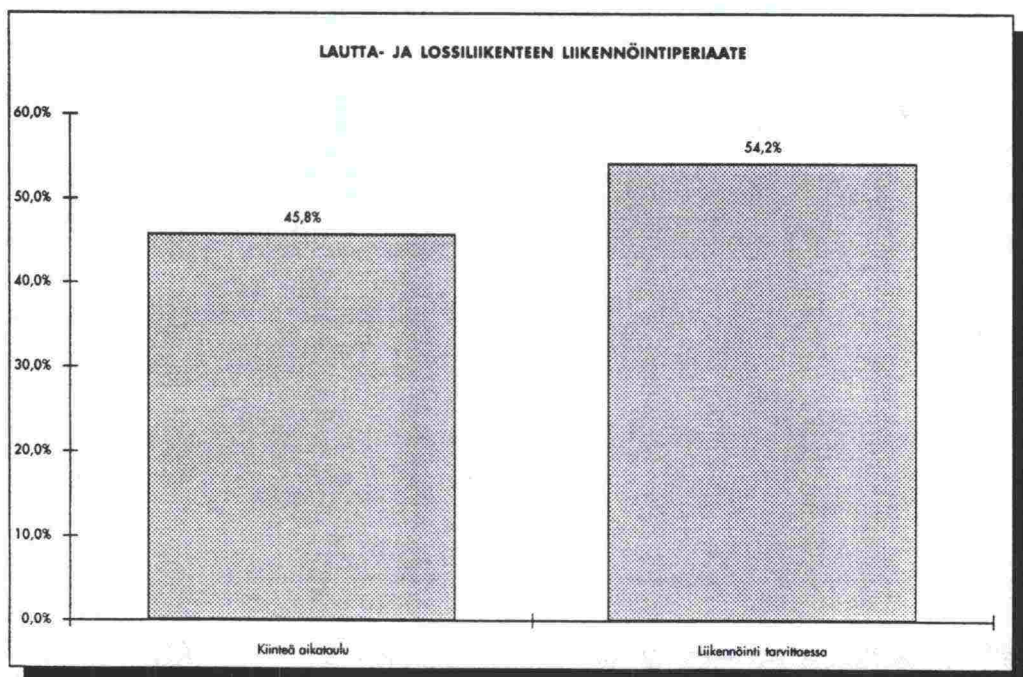
Lautta- ja lossiliikenteen kehittäminen -osiossa arvioitiin toiminnan kehittämistä pääasiassa määrärahojen suuntaamisen näkökulmasta. Vastaajat arvioivat kuinka panostuksia tulisi kohdentaa; mihin tulisi panostuksia lisätä ja mistä puolestaan voitaisiin tinkiä. Lisäksi vastaajia pyydettiin miettimään olisiko tarvetta joidenkin palvelujen lisäämiseen ja toisaalta olisivatko he valmiita maksamaan näistä lisäpalveluista.

##### 4.1 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN LIKENNÖINTIPERIAATE

Suhtautuminen lauttojen ja lossien liikennöintiperiaatteeseen jakoi vastaajien mielipiteitä melko selvästi. Kysymyksen asettelussa vastaajille kerrottiin taustatietona, että liikennöitäessä kiinteän aikataulun mukaisesti syntyy säästöä, jolla voidaan parantaa muuta palvelua. Puolestaan liikennöitäessä aina tarvittaessa, joudutaan vastaisuudessa tinkimään muusta palvelusta.

Enemmistö vastaajista kannatti liikennöintiä aina tarvittaessa, huolimatta sen kalleudesta ja muusta palvelusta tinkimisestä. Tämä tulos on samansuuntainen kuin edellä palvelutason yhteydessä saatu tulos.

Kokonaisuutena avoimista vastauksista käy ilmi, että vastaajilla on varsin kriittinen asenne aikataulusidonnaista liikennöintiä kohtaan, säästöistä huolimatta. Aikataulusidonnaisuuskin hyväksytään, mutta se edellyttää vastaajien mielestä tiheää liikennöintiä - lautan tulisi liikkua 15 minuutin välein eli käytännössä sen tulisi olla liikkeessä koko ajan.



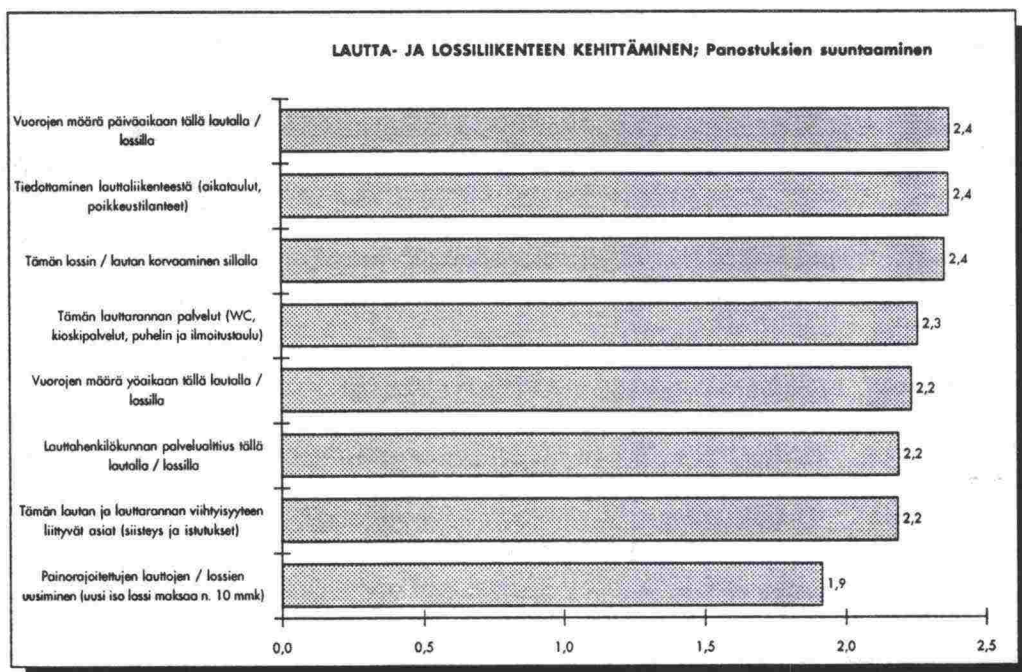
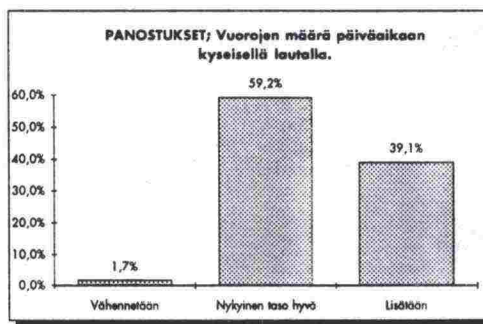


## 4.2 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN PANOSTUKSET

Lautta- ja lossiliikenteen panostukset -osiossa tarkastellaan keskitetysti tiepiirin "suurempia" kokonaisuuksia niiden vaatiman panostustarpeen suhteen. Panostustarvetta on tarkasteltu kolmiportaisella asteikolla (1 = vähennetään, 2 = nykyinen taso hyvä, 3 = lisätään). Panostustarvetta tulkittaessa on tärkeää ottaa huomioon, että panostustarve osoittaa yksittäisen ominaisuuden sisäistä muutostarvetta verrattuna nykytilanteeseen. Sensijaan luvussa 4.3 Lautta- ja lossiliikenteen määrärahojen käyttö- ja säästökohteet tarkastellaan eri ominaisuuksien keskinäisiä suhteita.

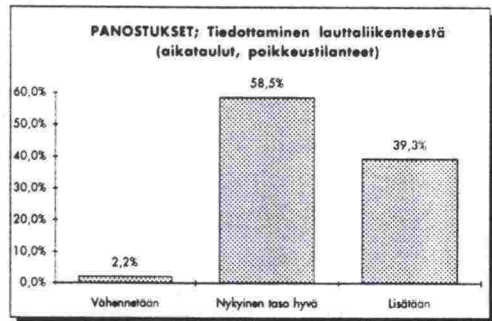
### 4.2.1 KEHITTÄMISKOhteiden PANOSTUSTARVE

Kysyttäessä kunkin yksittäisen osion panostustarpeen suuntaa lauttan ja lossin käyttäjien näkökulmasta, suurimman panostustarpeen sai vuorojen lisääminen päiväaikaan. Päiväaikaisiin vuoroihin halusi lisäpanostuksia lähes 40 % vastaajista. Huomattavaa on kuitenkin, että enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen tarjonnan tasoon eli 59 % vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä. Vuorojen vähentämistä ei juurikaan toivuttu.

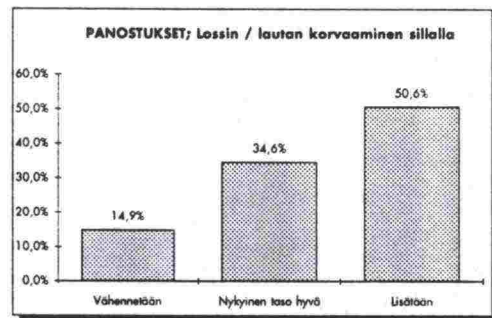




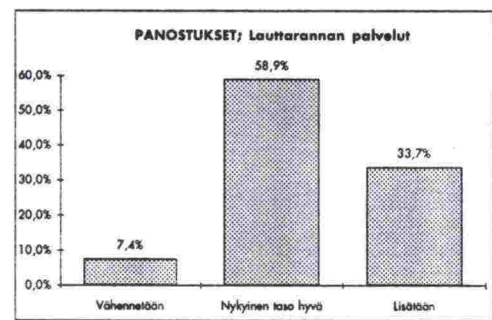
Toiseksi suurimman panostustarpeen sai lauttaliikenteestä tiedottaminen lähinnä aikataulujen ja poikkeustilanteiden osalta. Lauttaliikenteestä tiedottamiseen halusi niin ikään lisäpanostuksia lähes 40 % vastaajista. Huomattavaa on kuitenkin, että tässäkin enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen tarjonnan tasoon eli 59 % vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä.



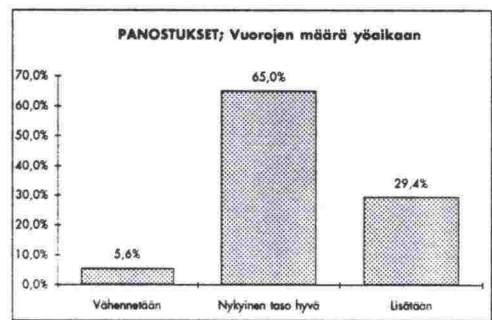
Kolmanneksi suurimman panostustarpeen sai lauttojen ja lossien korvaaminen sillalla. Tämä oli asia joka jakoi vastaajien mielipiteitä selvemmin. Noin puolet vastaajista olisivat valmiita panostamaan lisää siltojen rakentamiseen lossien ja lauttojen tilalle ja toinen puoli on tyytyväinen nykyiseen asian tilaan tai haluaisi jopa vähentää siltojen rakentamista alueelle.



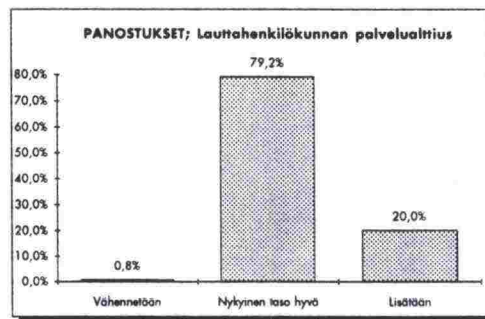
Lauttarannan palvelujen suhteen vastaajien enemmistö on tyytyväisiä nykyiseen palvelutasoon. Lisäpanostuksia lauttarannan palvelutasoon toivoi kolmannes vastaajista, mutta tässäkin enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen tarjonnan tasoon eli 59 % vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä.



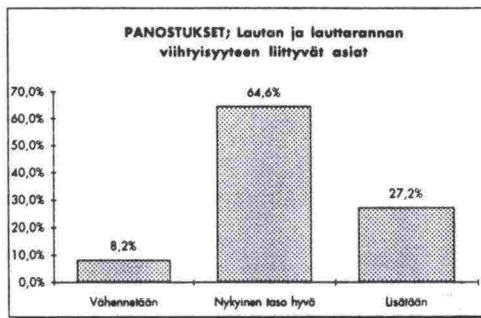
Yöaikaisiin vuoroihin halusi lisäpanostuksia lähes 30 % vastaajista. Selvä enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen tarjonnan tasoon eli 65 % vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä. Vuorojen vähentämiseen olisi valmiita 5 % vastaajista.



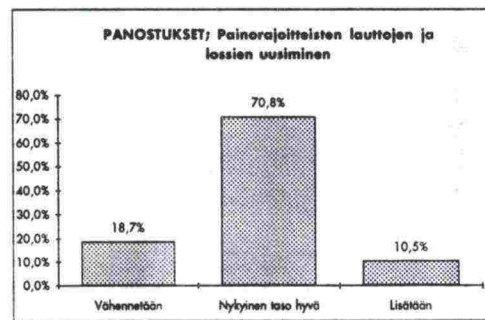
Lauttahenkilökunnan palveluolttiuden suhteen vastaajien selvä enemmistö on tyytyväisiä nykyiseen palvelutasoon. Lisäpanostuksia lauttahenkilökunnan palveluolttiuteen toivoi 20 % vastaajista, mutta enemmistö oli tyytyväisiä nykyiseen tasoon eli lähes 80% vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä.



Myös lauttojen ja lauttarannan viihtyisyyden suhteen vastaajien enemmistö on tyytyväisiä nykyiseen tasoon. Lisäpanostuksia lauttojen ja lauttarannan viihtyisyyteen toivoi 27% vastaajista, mutta enemmistö oli tyytyväisiä nykyiseen tasoon eli lähes 65% vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä.



Painorajoitteisten lauttojen korvaamiseen uusilla lautoilla ei nähty vastaajien keskuudessa suurempaa tarvetta. Enemmistö oli tyytyväisiä nykyiseen tasoon eli reilu 70 % vastaajista piti nykyistä tasoa hyvänä. Asia nähtiinkin pikemminkin säästökohteena kuin lisäpanostuksia vaativana asiana.



Kokonaisuutena voidaan todeta, että lautta- ja lossiliikenteen panostustason nykyiseen tasoon ollaan tyytyväisiä. Ainoastaan kohdassa "lauttojen ja lossien korvaaminen silloilla" oli hienoinen enemmistö vastaajista sitä mieltä, että panostuksia tulisi lisätä eli lautta- ja lossiyhteyksien tilalle tulisi rakentaa siltayhteys. Tässäkin on kuitenkin huomattava, että puolet vastaajista ei kaipaakaan siltaa lautan / lossin korvaajaksi.



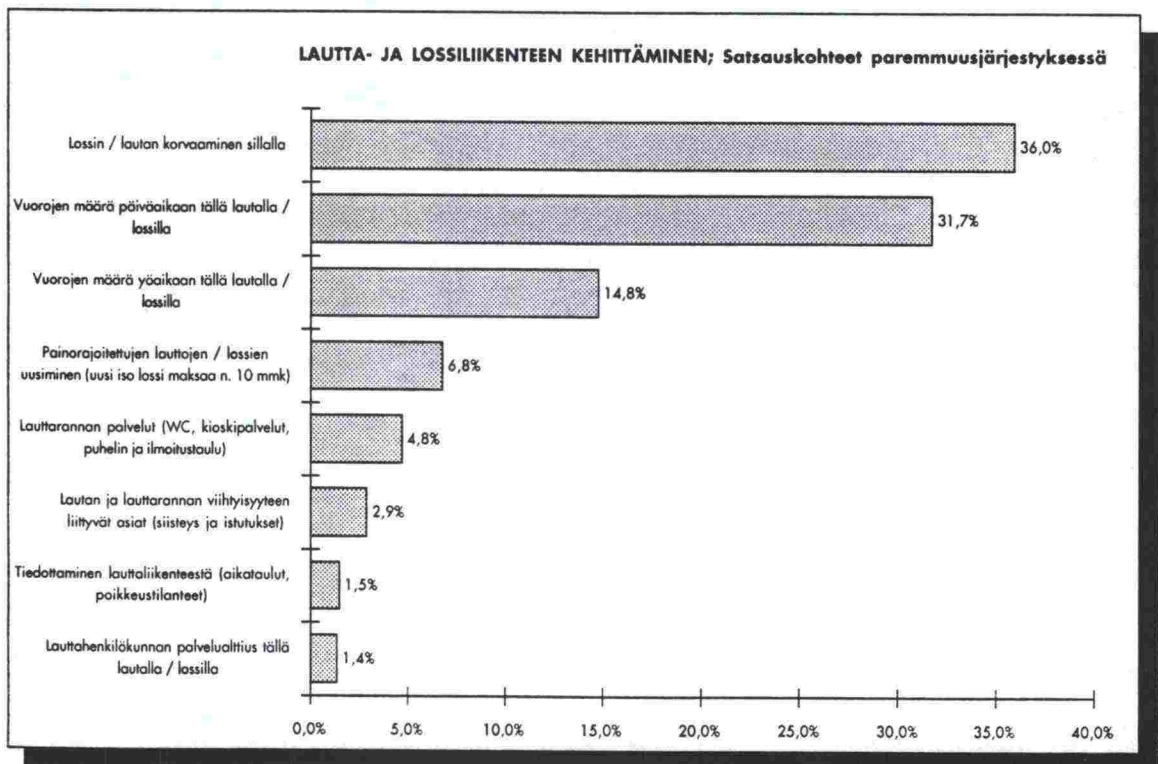
#### 4.3 LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN MÄÄRÄRAHOJEN KÄYTTÖ- JA SÄÄSTÖKOhteet

Lautan ja lossin käyttäjiä pyydettiin valitsemaan yksi kohde, joihin he kohdistaisivat määrärahat lautta- ja lossiliikenteen parantamiseksi.

Vastaajista peräti reilu kolmasosa piti parhaana määrärahojen satsauskohteena lautan / lossin korvaamista sillalla. Asiana lautan / lossin korvaaminen sillalla saa vastaajien keskuudessa hieman ristiriitaisen vastaanoton, sillä se on myös kolmanneksi suosituin kun kysytään parasta säästökohdetta eli mihin rahoja ei kannata suunnata. Tätä ristiriitaisuutta selittää pitkälti se, että lauttakohtaiset erot ovat varsin suuria. Esimerkiksi Merimaskun kohdalla reilu 80 % vastaajista haluaisi korvata nykyisen yhteyden sillalla, kun taas Palvan osalta nykyisen yhteyden korvaamista sillalla ei toivonut yksikään vastaajista. Palvan osalta tosin tulosta voidaan pitää vain suuntaa-antavana pienehkön vastaajamäärän vuoksi.

- *Silta kaikinpuolin järkevin ratkaisu, loppuu nämä ikuisen tossien aikataulurutinat*
- *Silta on kallis, mutta maksaa itsensä aikanaan takaisin*
- *En bro ger den bästa trafik möjligheten*
- *Behövs ej, om turlerna ökas*

Toiseksi parhaana satsauskohteena pidetään vuorojen määrää päiväaikaan ja kolmanneksi parhaana satsauskohteena vuorojen määrää yöai-

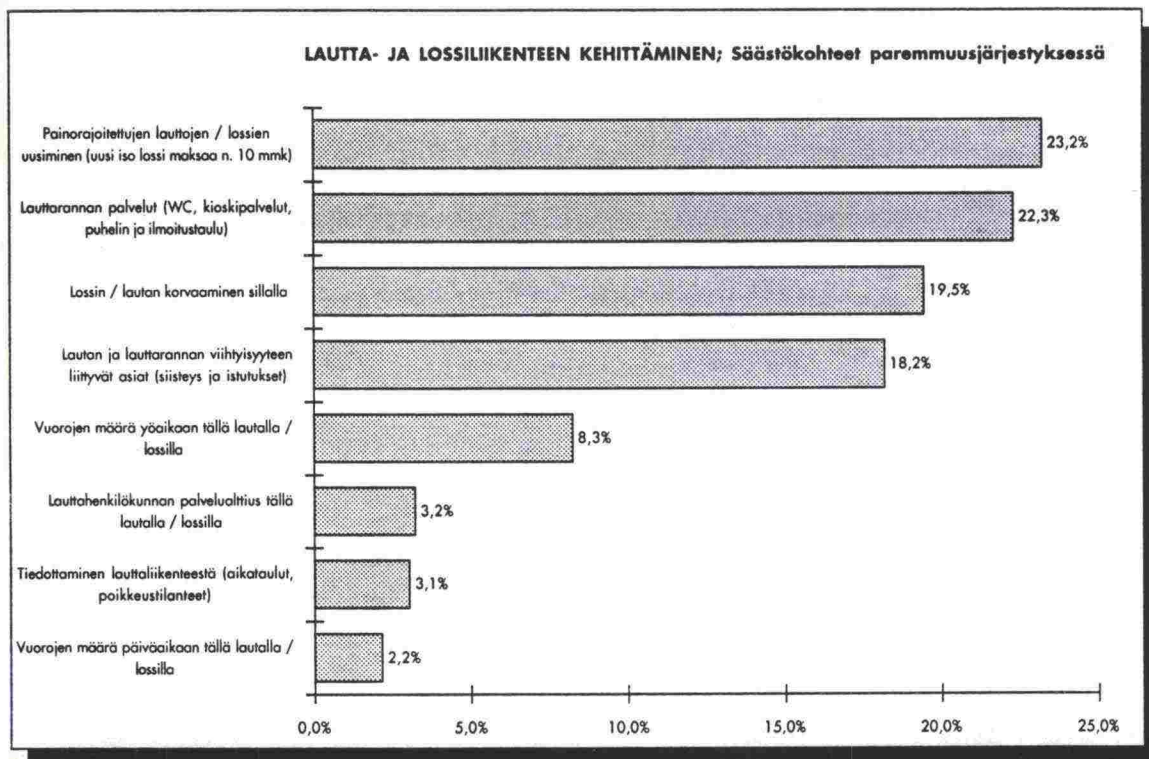


kaan. Päiväajan vuoroihin määrärahat kohdistaisi reilu 30 % vastaajista. On myös syytä huomata, että parhaita säästökohteita kysyttäessä, vain 2 % vastaajista arveli, että päiväajan vuoroista tinkiminen olisi hyvä säästökohde eli vastaajat eivät halua tinkiä päiväajan vuorotiheydestä. Myöskään yöajan vuoroista ei juuri haluta tinkiä eli vain 8 % vastaajista mainitsi yöajan vuoroista tinkimisen parhaaksi säästökohteeksi.

- 15 min är ok intervall
- Vi är totalt beroende av färjorna. Ingen service finns på ön
- Sosiaalinen elämä kärsii, jos ei pääse saarelle/saarelta pois yöaikaan
- Kesällä voisi olla yöliikenteen alkaminen myöhäisempi, koska muutenkin puhutaan kesäaikaan siirtymisestä
- Yöllä voisi olla jokin aikataulu vaikka 1-2 kertaa yössä

Neljänneksi parhaana määrärahojen käyttökohteena pidettiin painorajoitettujen lauttojen ja lossien uusimista. Tämän kannalla oli noin 7 % vastaajista. Lauttojen ja lossien uusimistarvetta perusteltiin pääasiassa ruuhkaisuuden vuoksi, mutta joukossa oli myös vastaajia, joiden kulkiessa raskaalla kalustolla oli pienennettävä lastia voidakseen käyttää lautta- tai lossiyhteyttä. Painorajoitettujen lauttojen ja lossien uusimisen suhteen on kuitenkin huomattava, että sitä pidettiin yleisesti parhaana säästökohteena.

- Painorajat eivät riitä rekka-autoille. Silta- ja siltaratkaisu hyvä esim. Attun lossille
- Vånon lossi on uusi, ei tarvita aikoihin uutta
- Minun tarpeisiin nykyinen on riittävä



Satsauskohteiden osalta vähimmälle huomiolle vastaajien mielestä jäävät lähinnä asiakaspalveluun ja tiedottamiseen liittyvät asiat. Vaikka nämäkin ovat selvästi tärkeitä asioita vastaajille, niin valittaessa vain yhtä satsauskohdetta, jäävät nämä "pienemmät" asiat listan häntäpäähän. Hyvinä tinkimiskohteina näistä pienemmistä asioista pidettiin tinkimistä lauttarannan palveluista ja lautan ja lauttarannan viihtyisyyteen liittyvistä asioista. Sensijaan lauttahenkilökunnan palvelualltiudesta tinkimistä ei pidetty mahdollisena säästökohteena.

- *Om det måste sparas är i alla fall utseende och trivsel av betydligt mindre vikt än själva funktionen*
- *Vånon lauttamatka on niin lyhyt, että esim Wc on tarpeeton*
- *Lossirannalla on jo ilmoitustaulu ja puhelin eikä ne enää aiheuta käytännössä kustannuksia, wc ja kioskki tarpeettomia*



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Taustatiedot

Tutkimusaineistossa on varsin monipuolisesti edustettuina eri lauttojen ja lossien käyttäjäryhmät. Otokseen on tullut hyvin sekä saarella että mantereella asuvia. Ikäjakaumaltaan otos noudattelee normaalijakamaa, ainoastaan nuoret alle 15-vuotiaat ovat aliedustettuina.

Matkan tarkoituksen osalta vastaajissa ovat enemmistönä työ- ja opiskelumatkalla olevat.

### 5.2 Lautta- ja lossiliikenteen palvelutaso

Kokonaisuutena lautta- ja lossiliikenteen palvelutasoon ollaan varsin tyytyväisiä. Asiakkaiden mielestä tärkeintä on, että liikennöinti sujuu turvallisesti ja mieluiten aina tarvittaessa. Aikataulusidonnaisuus hyväksytään kunhan liikennöintitiheys on riittävä eli noin 15 minuutin luokkaa. Eniten kehittämistä tiepiirillä on poikkeustilanteista tiedottamisessa - mahdollisista katkoksista tulisi informoida sekä lehdistön että radion kautta. Nykyisin liikennekatkoksista tiedottamista pidetään vain välttävästi hoidettuna.

Parhaan arvion nykytilanteen osalta saa turvallisuus ja henkilöstö. Lautan kuljettamiseen ja rantautumiseen liittyvät ominaisuudet arvioidaan hyviksi ja henkilöstön tavoitettavuus ja asiallisuus koetaan hyviksi. Periaatteessa ainoana henkilöstöön liittyvänä epäkohtana pidetään paikoitellen puutteellista ohjausta lauttaa täytettäessä ja puratessa.

Vastaajien antamissa avoimissa kommenteissa voimakkaimmat negatiiviset kommentit liittyvät muutoksiin, joita on tehty siirryttäessä aikataulusidonnaisuuteen liikennöinnissä. Aikataulusidonnaisuutta arvosteltiin lähinnä odotuksen lisääntymisen ja ajonopeuksien nousun vuoksi, kun autoilijat yrittävät ehtiä aikataulun mukaan lähtevälle lautalle tai lossille. Tarpeen vaatiessa liikennöintiä tukee myös se, että laitettaessa asioita keskinäiseen tärkeysjärjestykseen, pidettiin tarpeen vaatiessa liikennöintiä tärkeimpänä yksittäisenä lautta- ja lossiliikenteen ominaisuutena.

### 5.3 Lautta- ja lossiliikenteen panostukset

Lautta- ja lossiliikenteen osalta on nähtävissä varsin selvästi trendinä liikenteen sujumiseen liittyvien ominaisuuksien korostuminen. Vastaajat eivät juurikaan odota tiepiiriltä viihtyisyyttä tai hienoja lauttoja ja losseja vaan tehokasta ja sujuvaa liikennöintiä.

Liikenteen sujuvuuteen liittyvät lautan ja lossin korvaaminen sillalla sekä vuorojen määrä päivä- ja yöaikaan. Nämä kolme asiaa olivat selvästi kolme suosituinta, kun kysyttiin määrärahojen käyttökohteita. Näiden osalta tulee kuitenkin huomata, että lautan tai lossin korvaaminen sillalla on selkeästi lauttapaikkakohtainen asia, kun taas vuoroihin liittyvät asiat koskevat kaikkia lauttoja ja losseja. Tästä johtuen lautan tai lossin korvaaminen sillalla nousee korkealle myös nimettäessä parhaita säästökohteita. Vuorojen määrän suhteen vastaajat eivät ole juurikaan valmiita tinkimään nykyisestä tasosta.

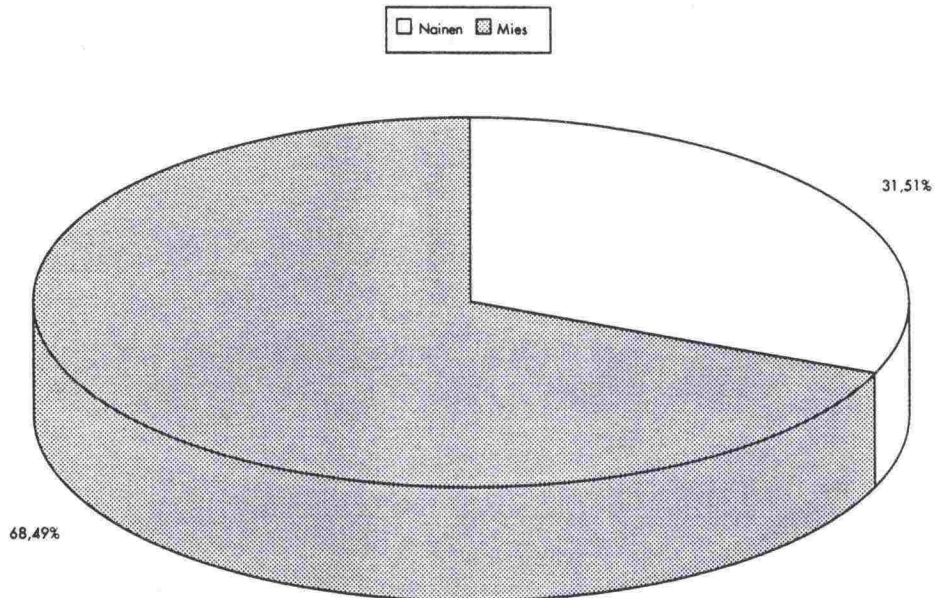
## **LIITETAULUKOT**

- Taustatiedot
- Kyselylomake
- Lauttakohtaiset keskiluvut

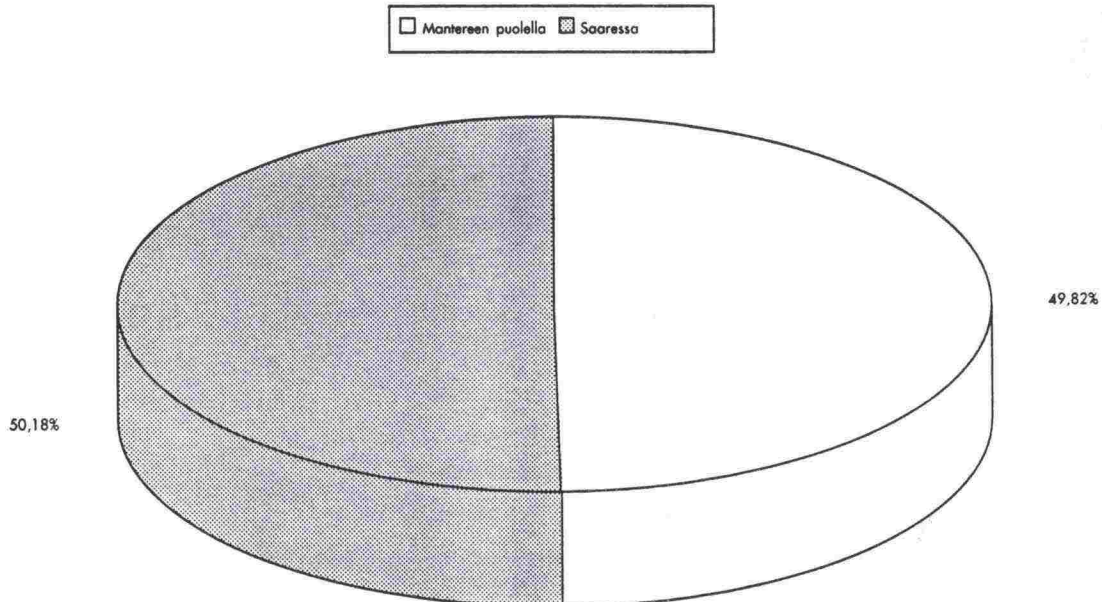


Lautta- ja lossiliikenteen asiakastyytyväisyys -tutkimus  
TAUSTATIEDOTTAULUKOT

LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN KEHITTÄMINEN; Vastaaajien sukupuolijakauma

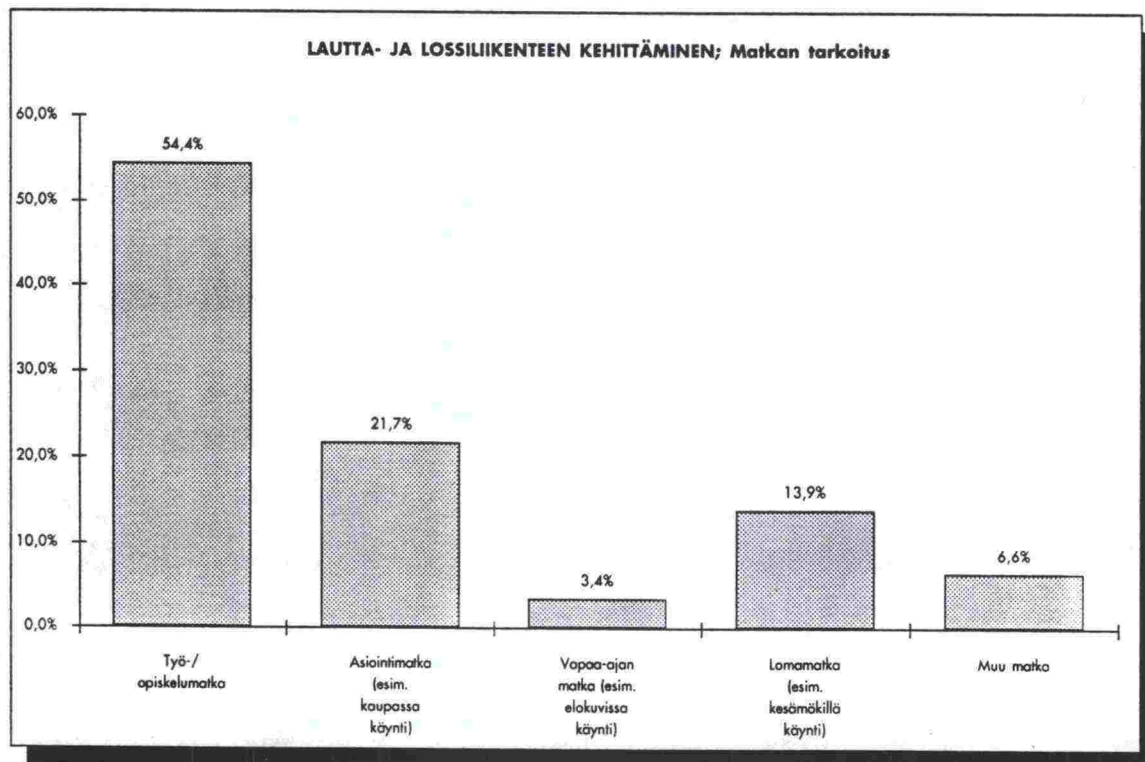
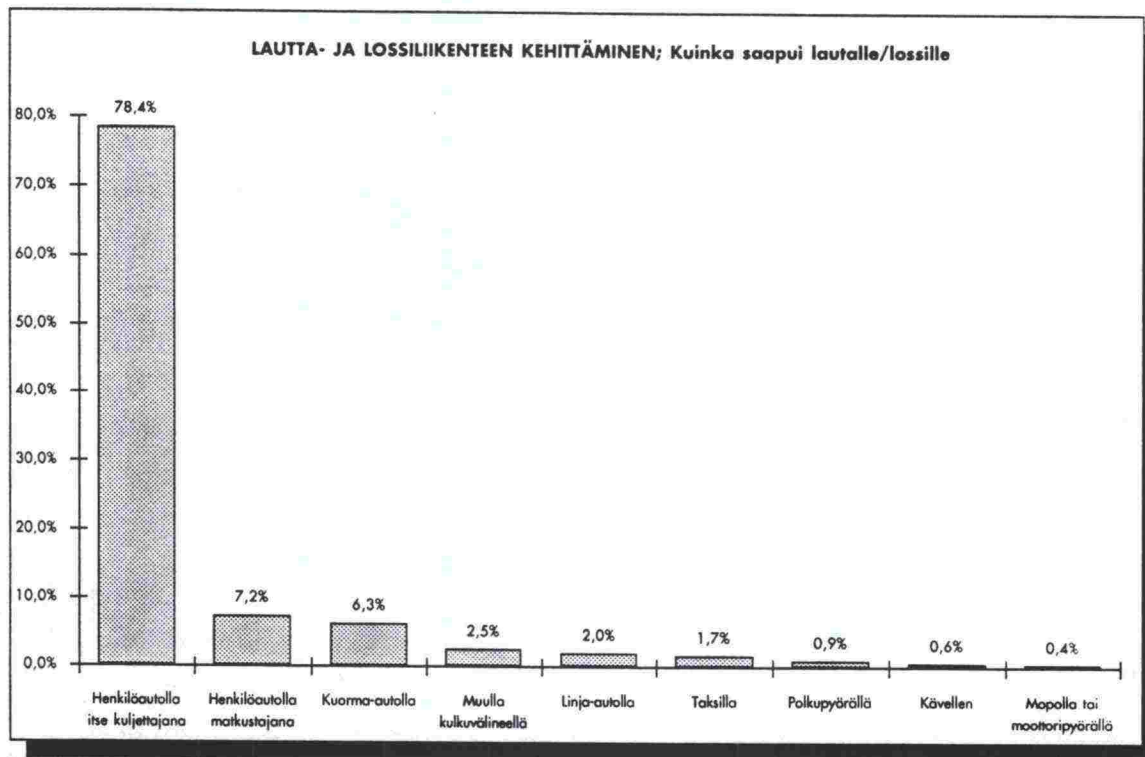


LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN KEHITTÄMINEN; Vastaaajien asuin ympäristö



# Lautta- ja lossiliikenteen asiakastytyvyisyys -tutkimus

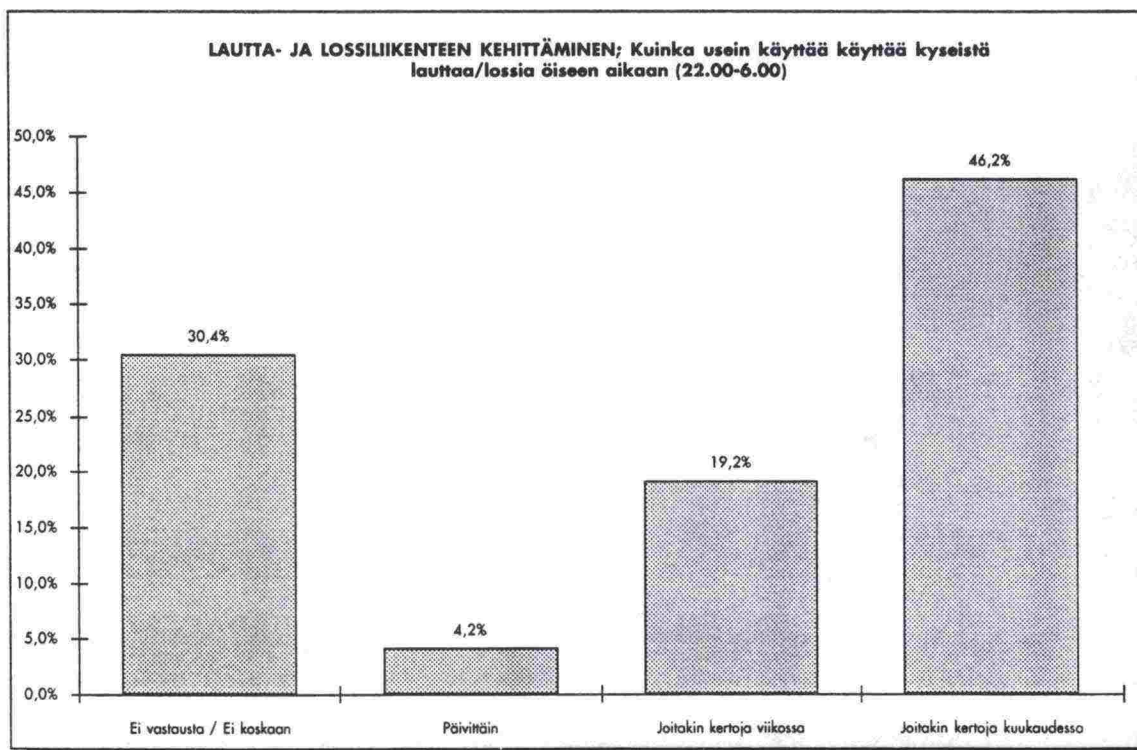
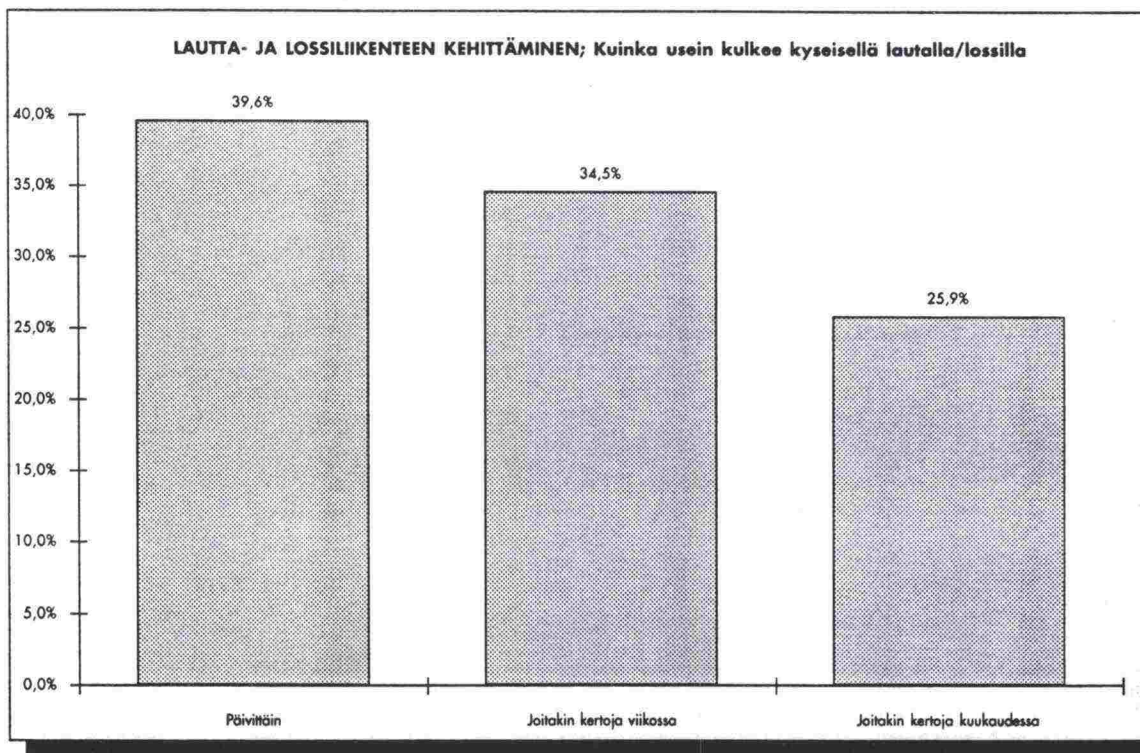
## TAUSTATIEDOTAUUKOT





# Lautta- ja lossiliikenteen asiakastyytyväisyys -tutkimus

## TAUSTATIEDOTAUUKOT

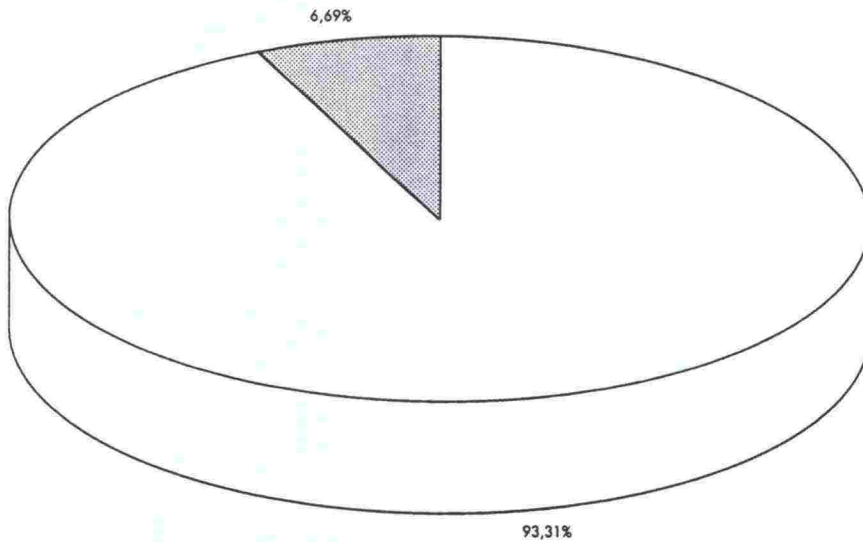




Lautta- ja lossiliikenteen asiakastyytyväisyys -tutkimus  
TAUSTATIEDOTTAULUKOT

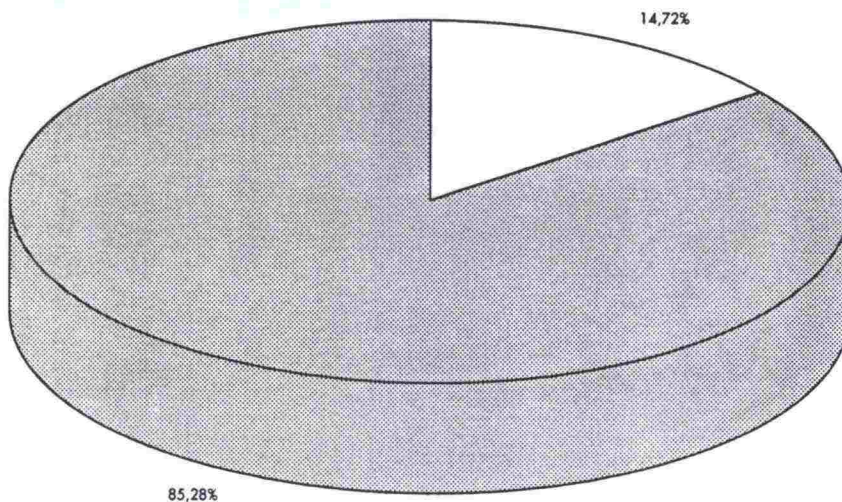
LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN KEHITTÄMINEN; Kyseisen lautan/lossin kantavuus on vastaajan tarpeisiin nähden....

☐ Hyvä eli ongelmia ei ole ilmennyt ☒ Huono



LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN KEHITTÄMINEN; Onko autossa lääninhallituksen myöntämä etuajaoikeuksien lupakilpi

☐ Kyllä on ☒ Ei ole



### HAASTATTELUA TÄYTTÄÄ

1. Tämä haastattelu on tehty \_\_\_\_\_ lautalla / lossilla.
2. Haastattelun viikonpäivä \_\_\_\_\_
3. Haastattelun kellonaika \_\_\_\_\_

### VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli ☐ Nainen ☐ Mies

2. Syntymävuosi \_\_\_\_\_

3. Postinumero \_\_\_\_\_

#### 4. Asuinympäristö

1. Manteen puolella
2. Saarella

#### 5. Saavuin tälle lossille

1. Kävelen
2. Polkupyörällä
3. Henkilöautolla itse kuljettajana
4. Henkilöautolla matkustajana
5. Mopolla tai moottoripyörällä
6. Kuorma-autolla
7. Linja-autolla
8. Taksilla

#### 6. Mikä on tämän matkan tarkoitus

1. Työ- / opiskelumatka
2. Asiointimatka (esim. kaupassa käynti)
3. Vapaa-ajan matka (esim. elokuvissa käynti)
4. Lomamatka (esim. kesä mökillä käynti)
5. Muu matka, mikä? \_\_\_\_\_

#### 7. Kuinka usein kuljet tällä lossilla / lautalla (valitse vain yksi kohta seuraavista)

1. Päivittäin Noin \_\_\_\_\_ edestakaista matkaa päivässä
2. Joitakin kertoja viikossa Noin \_\_\_\_\_ edestakaista matkaa viikossa
3. Joitakin kertoja kuukaudessa Noin \_\_\_\_\_ edestakaista matkaa / kk

#### 8. Kuinka usein kuljet tällä lossilla / lautalla öiseen aikaan eli klo 22.00-6.00

1. Päivittäin
2. Joitakin kertoja viikossa Noin \_\_\_\_\_ kertaa viikossa
3. Joitakin kertoja kuukaudessa Noin \_\_\_\_\_ kertaa kuukaudessa

#### 9.a Tämän lautan / lossin kantavuus on tarpeisiini nähden

1. Hyvä eli ongelmia ei ole ilmennyt \_\_\_\_\_
2. Huono, miksi \_\_\_\_\_

#### 9.b Mikäli vastasit huono, niin mikä kantavuuden tulisi olla? \_\_\_\_\_ ton.

#### 10. Mikä on mielestäsi kohtuullinen liikkumistiheys tälle lautalle / lossille ?

Mielestäni tämän lautan / lossin tulisi liikennöidä \_\_\_\_\_ minuutin välein.

#### 11. Mikä on mielestäsi kohtuullinen odotusaika lautalla, mikäli

odotetaan lautan täyttymistä ja lähdetään vasta sitten ?

Mielestäni kohtuullinen odotusaika on \_\_\_\_\_ minuuttia.

#### 12. Onko autossasi lääninhallituksen myöntämä etuajo-oikeuksien

**lupakipi ?**

1. Kyllä on
2. Ei ole



**LAUTTA- JA LOSSILIIKENTTEEN  
PALVELUTASO**

Merkitse ympäröimällä kohtaan  
(A) **miten tärkeitä** seuraavat asiat  
ovat sinulle ja kohtaan (B) mikä on  
**käsitksesi asioiden nykytilanteesta**

**VASTAUSESIMERKKI:**

1				1			
A				B			
1	2	3	(4)	1	2	(3)	4

**TULKINTA.** Mielestäni lossin on ehdotomasti kuljettava aina tarpeen mukaan ja nykyinen systeemi on mielestäni melko hyvä.

**Aikataulut koskien tätä lauttaa / lossia**

1. Lautta / lossi kulkee ennalla suunnitellun aikataulun mukaisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Lautta / lossi kulkee tarpeen mukaan	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Lautta / lossi kulkee arkisin myös yöaikaan (klo 22.00-6.00)	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Lautta / lossi kulkee viikonloppuisin myös yöaikaan (klo 22.00-6.00)	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Aikataulut on siististi lauttarannan ilmoitustaululla	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Aikataulut jaetaan alueen kotiloukisiin	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Aikataulut sovitaan linja-autojen aikatauluihin	1	2	3	4	1	2	3	4

**Asiakaspalvelu koskien tätä lauttaa / lossia**

8. Lautan / lossin täyttöä ja purkamista ohjataan liikennevaloilla	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Lautan / lossin täyttöä ja purkamista ohjaa lautan henkilökunta	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Henkilöstö on pukeutunut siisiin työasuun (virkapuku)	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Henkilöstö on tavoitettavissa matkan aikana	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Henkilökunnalta saa neuvoja ja tietoja liikenteeseen liittyen	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Lautaa / lossia kuljetetaan tasaisesti (moottoreita huudattamatta)	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Rantautuminen tapahtuu pehmeästi (ei melua aiheuttaen)	1	2	3	4	1	2	3	4
15. Liikennekatkoksista ilmoitetaan lauttalla ja radiossa	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Odotusaikana sähköisillä näytötauluilla informoidaan aikatauluista, saaren tapahtumista yms.	1	2	3	4	1	2	3	4

**Muu toiminta koskien tätä lauttaa / lossia**

17. Lautta / lossi on siisti ja moitteettomassa kunnossa	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Lautalla / lossilla on toiminta sujuu turvallisesti	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Lauttarannassa on palveluja (esim. kahvio) odotusaikana	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Lauttaranta on siisti ja viihtyisä	1	2	3	4	1	2	3	4
21. Muu, mikä	1	2	3	4	1	2	3	4

22. Ole hyvä ja valitse eo. ominaisuuksista (1-21) itsellesi kolme tärkeintä, joihin pitäisi kiinnittää huomiota. 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

23. Kommentoi vielä tarkemmin niitä ominaisuuksia (1-21), jotka on mielestäsi hoidettu erittäin huonosti tällä lauttalla / lossilla ja kuinka asiat mielestäsi voitaisiin hoitaa nykyistä paremmin?

Ominaisuus nro _____	_____
Ominaisuus nro _____	_____
Ominaisuus nro _____	_____
Ominaisuus nro _____	_____
Ominaisuus nro _____	_____

**A-TÄRKEYS**      **B-NYKYTILANNE**  
1 = ei lainkaan tärkeää      1 = erittäin huono  
2 = vähemmän tärkeää      2 = melko huono  
3 = melko tärkeää      3 = melko hyvä  
4 = erittäin tärkeää      4 = erittäin hyvä



## LOSSI- / LAUTTA-LIIKENTEEN KEHITTÄMINEN

- 3 -

1. Lauttojen / lossien liikennöinti voidaan suorittaa kiinteiden aikataulujen mukaan tai aina tarpeen vaatiessa. Mikäli liikennöinti suoritetaan kiinteän aikataulun mukaan voidaan polttoaine- ja huoltokustannuksissa säästää noin 40%. Yöliikenteen vuorojen poistamisella voidaan säästää henkilöstökustannuksissa noin 300 000 markkaa vuodessa kutakin lautta- ja lautta-aluetta kohti. Valtio mielestäsi parempi seuraavista vaihtoehdoista.

1. Kiinteä aikataulu (syntyy säästöjä muun palvelun parantamiseen)
2. Liikennöinti aina tarvittaessa (muusta palvelusta joudutaan tinkimään)

2. Seuraavassa on esitetty lossi- ja lautta-liikenteeseen liittyviä ominaisuuksia, joihin satsattuja määrärahoja Sinun tulisi arvioida. Mieti mihin rahat tulisi kohdentaa ja mistä voidaan säästää.

	B-PANOSTUKSET
	1 = vähennetään
	2 = nykyinen taso hyvä
	3 = lisätään
1. Vuorojen määrä päiväaikaan tällä lautalla / lossilla	1 2 3
2. Vuorojen määrä yöaikaan tällä lautalla / lossilla	1 2 3
3. Painorajoitettujen lauttojen / lossien uusiminen (uusi iso lossi maksaa n. 10 mmk)	1 2 3
4. Tämän lautan ja lauttarannan viihtyisyyteen liittyvät asiat (siisteys ja istutukset)	1 2 3
5. Tämän lauttarannan palvelut (WC, kioskipalvelut, puhelin ja ilmoitustaulu)	1 2 3
6. Tiedottaminen lautta-liikenteestä (aikataulut, poikkeusilmoitukset)	1 2 3
7. Lauttahuonekunnan palveluvalitus tällä lautalla / lossilla	1 2 3
8. Tämän lossin / lautan korvaaminen sillalla	1 2 3
9. Muu, mikä _____	1 2 3

3. Tiemäärärahat pysyvät nykyisellä tasolla, mutta rahoituksen painopistettä voidaan tarvittaessa muuttaa.

3.a Mihin kohdistaisit mieluiten käytettävissä olevat varat? Valitse kohteista (1-9) itsellesi tärkein kohde ja perustele lyhyesti valintasi. Tärkein määrärahojen käyttökohde on mielestäni kohde nro \_\_\_\_\_, koska \_\_\_\_\_

3.b Mistä kohteista olisit valmis tinkimään? Valitse kohteista (1-9) itsellesi vähiten tärkeä kohde ja perustele lyhyesti valintasi. Vähiten tärkeä määrärahojen käyttökohde on mielestäni kohde nro \_\_\_\_\_, koska \_\_\_\_\_

4.a Tuleeko mieleesi vielä jotain palvelua / toimintaa, jota lautta- ja lossiliikenteen osalta tulisi parantaa tai lisätä?

4.b Olisiko valmis itse maksamaan ko. asiasta tai olisiko sinulla jokin muu idea asian rahoittamiseksi? Paljonko olisit valmis maksamaan omasta kukkarostasi? \_\_\_\_\_

# LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN ASIAKASTYTYVÄISYYSSTUTKIMUS 1997

## Ominaisuuksien keskiarvot lauttareitteittäin

T = tärkeys, N = nykytilanne

	HOUTSKÄR		HÖGSÄR		KIRVEENRAUMA		KIVIMO		KOKKILA	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
Lautta/lossi kulkee ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti	3,9	3,2	2,2	2,3	2,9	2,3	2,0	3,4	3,2	2,8
Lautta/lossi kulkee tarpeen mukaan	2,5	2,6	3,4	1,9	3,6	1,8	3,7	3,4	3,2	2,7
Lautta/lossi kulkee arkisin myös yöaikaan	3,0	2,4	3,1	3,4	3,6	2,4	3,6	1,8	3,4	3,3
Lautta/lossi kulkee viikonloppuisin myös yöaikaan	3,0	2,4	3,1	3,3	3,7	2,5	3,5	1,8	3,6	3,3
Aikataulut ovat siististi lauttarannan ilmoitustaululla	3,7	3,4	2,9	3,2	3,3	3,1	3,4	3,4	3,4	2,6
Aikataulut jaetaan alueen kotitalouksiin	2,8	1,7	2,7	2,3	3,3	2,2	2,7	1,7	2,9	2,1
Aikataulut sovitaan linja-autojen aikatauluihin	3,5	3,4	2,9	2,6	3,0	3,0	3,4	3,4	3,1	3,0
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjataan liikennevaloilla	2,7	2,9	1,8	3,0	2,6	2,4	2,3	2,7	2,4	2,7
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjaa lautan henkilökunta	3,4	3,4	2,4	2,8	2,2	2,6	2,3	2,8	2,3	2,7
Henkiöstö on pukeutunut siistiin työasuun	3,0	3,2	2,3	2,9	2,5	3,1	2,3	3,4	2,1	2,9
Henkiöstö on tavoitettavissa matkan aikana	3,1	3,1	2,7	3,4	2,9	3,4	2,7	3,2	2,7	3,3
Henkiökunnalta saa neuvoja ja tietoja liikenteeseen liittyen	3,3	3,1	3,1	3,3	3,2	3,2	2,9	2,9	2,9	3,0
Lauttaa/lossia kuljetetaan tasaisesti	2,9	3,3	3,1	3,4	2,8	3,0	2,7	3,4	3,2	2,7
Rantautuminen tapahtuu pehmeästi	3,1	3,2	3,0	3,2	3,2	3,0	3,1	3,3	3,2	2,7
Liikennekatkoksista ilmoitetaan lautalla ja radiossa	3,6	2,4	3,2	2,5	3,8	2,3	3,6	2,5	3,4	2,5
Odotusaikana sähköisillä näyttötauluilla informoidaan aikatauluista, saaren tapahtumista jne.	2,7	1,7	2,1	1,8	2,2	1,9	2,1	1,8	2,4	1,7
Lautta/lossi on siisti ja moitteettomassa kunnossa	3,4	3,0	3,1	3,2	3,3	3,4	3,2	3,4	3,3	3,5
Lautalla/lossilla toiminta sujuu turvallisesti	3,8	3,4	3,6	3,4	3,7	3,4	3,7	3,5	3,7	3,4
Lauttarannassa on palveluja odotusaikana	3,1	2,3	1,8	1,9	1,8	2,0	1,7	1,7	2,5	2,7
Lauttaranta on siisti ja viihtyisä	3,2	3,0	2,9	2,6	3,0	2,7	3,1	3,2	3,2	2,9

## LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEEN ASIAKASTYTYVÄISYYSSTUTKIMUS 1997

Ominaisuuksien keskiarvot lauttareiteittäin

T = tärkeys, N = nykytilanne

	KORPPOO		LÖVÖ		MERIMASKU		NORRSKATA		PALVA	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
Lautta/lossi kulkee ennalla suunnitellun aikataulun mukaisesti	3,5	3,1	2,6	2,3	2,3	2,5	3,8	3,6	3,3	3,4
Lautta/lossi kulkee tarpeen mukaan	2,9	2,9	3,7	2,3	3,9	3,0	2,9	2,3	3,1	2,7
Lautta/lossi kulkee arkisin myös yöaikaan	3,5	3,1	3,4	2,9	3,4	1,5	2,8	2,6	3,1	3,1
Lautta/lossi kulkee viikonloppuisin myös yöaikaan	3,4	3,0	3,5	2,9	3,4	1,5	2,9	2,6	3,0	3,2
Aikataulut ovat siististi lauttarannan ilmoitustaululla	3,2	3,2	3,2	2,7	3,2	3,3	3,7	3,3	3,6	3,5
Aikataulut jaetaan alueen kotitalouksiin	3,0	2,1	2,9	1,8	2,9	1,9	2,8	2,0	3,4	3,6
Aikataulut sovitetaan linja-autojen aikatauluihin	3,4	3,5	3,5	3,3	2,7	2,9	3,3	3,0	3,3	3,5
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjataan liikennevaloilta	2,5	2,6	3,0	2,6	2,0	2,9	3,5	3,3	1,9	2,6
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjaa lautan henkilökunta	3,5	2,8	2,6	2,7	2,4	3,0	3,6	3,3	3,0	3,3
Henkilöstö on pukeutunut siistiin työasuun	2,9	3,0	2,4	2,9	2,3	3,4	3,3	3,1	2,2	3,4
Henkilöstö on tavoitettavissa matkan aikana	3,0	2,8	2,6	2,8	2,7	3,4	3,3	3,3	3,2	3,7
Henkilökunnalta saa neuvoja ja tietoja liikenteeseen liittyen	3,2	2,7	3,1	2,7	3,0	3,2	3,5	3,2	3,4	3,5
Lauttaa/lossia kuljetaan tasaisesti	2,9	3,2	2,8	3,1	2,7	3,3	3,6	3,2	3,0	3,5
Rantautuminen tapahtuu pehmeästi	3,0	3,1	3,1	3,0	3,0	3,2	3,5	3,2	3,0	3,4
Liikennekatkoksista ilmoitetaan lautalla ja radiossa	3,5	2,4	3,6	2,3	3,5	2,7	3,7	2,6	3,7	3,1
Odotusaikana sähköisillä näyttötauluilla informoidaan aikatauluista, saaren tapahtumista jne.	2,8	1,9	2,8	1,5	2,2	1,7	2,9	1,6	2,3	2,1
Lautta/lossi on siisti ja moitteettomassa kunnossa	3,3	3,2	3,4	3,5	3,2	3,4	3,8	3,2	3,3	3,4
Lautalla/lossilla toiminta sujuu turvallisesti	3,7	3,4	3,7	3,4	3,8	3,6	4,0	3,6	3,8	3,6
Lauttarannassa on palveluja odotusaikana	2,8	2,7	2,6	2,6	2,3	1,5	3,1	2,4	2,4	2,8
Lauttaranta on siisti ja viihtyisä	3,2	2,6	3,1	2,7	3,0	2,8	3,6	3,2	3,2	2,9



# LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN ASIAKASTYTYVÄISYYS TUTKIMUS 1997

## Ominaisuuksien keskiarvot lauttareilleittäin

T = tärkeys, N = nykytilanne

	PINOPERÄ		PROSTVIK		SAVERKET		SKAGEN		ULKOLUOTO	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
Lautta/lossi kulkee ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti	2,2	2,0	3,6	3,2	1,8	3,5	2,6	3,1	3,2	3,1
Lautta/lossi kulkee tarpeen mukaan	3,6	1,9	3,1	2,8	3,9	3,9	3,5	3,4	3,5	3,4
Lautta/lossi kulkee arkisin myös yöaikaan	3,5	3,4	3,3	3,0	4,0	3,6	1,9	2,0	2,7	2,5
Lautta/lossi kulkee viikonloppuisin myös yöaikaan	3,5	3,4	3,4	3,0	4,0	3,6	1,9	1,9	2,9	2,7
Aikataulut ovat siistiä lauttarannan ilmoitustaululla	3,2	3,5	3,3	3,3	2,9	3,5	3,6	3,2	3,6	3,3
Aikataulut jaetaan alueen kotitalouksiin	2,6	3,5	2,7	2,1	2,1	1,7	3,1	2,8	2,8	2,3
Aikataulut sovitetaan linja-autojen aikatauluihin	2,0	2,9	3,4	3,4	2,9	3,1	3,4	3,4	2,4	2,8
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjataan liikennevaloilla	2,3	3,4	2,5	2,8	2,0	2,9	3,2	2,9	2,0	2,7
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjaa lautan henkilökunta	2,0	3,6	3,5	3,0	2,1	2,4	2,9	3,4	2,3	2,9
Henkilöstö on pukeutunut siistiin työasuun	2,2	3,6	2,8	3,0	2,4	3,3	2,6	2,3	2,2	3,2
Henkilöstö on tavoitettavissa matkan aikana	2,9	3,6	2,9	2,9	2,7	3,6	2,9	3,3	3,1	3,4
Henkilökunnalta saa neuvoja ja tietoja liikenteeseen liittyen	2,8	3,7	3,1	2,7	3,1	3,3	3,7	3,3	3,4	3,4
Lauttaa/lossia kuljetetaan tasaisesti	2,7	3,5	2,9	3,1	3,2	3,1	3,4	3,5	3,2	3,4
Rantautuminen tapahtuu pehmeästi	3,0	3,4	3,1	3,1	3,0	2,9	3,8	3,6	3,4	2,8
Liikennekatkoksista ilmoitetaan lautalla ja radiossa	3,2	3,4	3,6	2,6	3,1	2,6	3,9	3,7	3,0	2,6
Odotusaikana sähköisillä näyttötauluilla informoidaan aikatauluista, saaren tapahtumista jne.	1,7	2,4	2,7	1,8	2,0	1,6	2,0	2,0	2,2	1,8
Lautta/lossi on siisti ja moitteettomassa kunnossa	3,2	3,7	3,5	3,3	3,5	3,2	3,7	3,4	3,4	3,5
Lautalla/lossilla toiminta sujuu turvallisesti	3,6	3,9	3,8	3,5	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,7
Lauttarannassa on palveluja odotusaikana	1,3	2,1	2,8	2,6	1,4	2,1	1,7	1,4	3,0	3,6
Lauttaranta on siisti ja viihtyisä	2,8	3,2	3,3	2,9	3,1	3,0	3,3	2,4	3,3	3,3

# LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEEN ASIAKASTYTYVÄISYYSTUTKIMUS 1997

## Ominaisuuksien keskiarvot lauttareiteittäin

T = tärkeys, N = nykytilanne

	VARTSALA		VATTKAST		VÄNO	
	T	N	T	N	T	N
Lautta/lossi kulkee ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti	3,3	3,0	1,2	3,7	2,7	2,5
Lautta/lossi kulkee tarpeen mukaan	3,2	2,7	3,9	3,8	3,6	2,2
Lautta/lossi kulkee arkisin myös yöaikaan	3,5	3,4	3,5	3,9	3,4	2,7
Lautta/lossi kulkee viikonloppuisin myös yöaikaan	3,5	3,4	3,6	3,8	3,5	2,6
Aikataulut ovat siistiä lauttarannan ilmoitustaululla	3,6	2,9	3,1	3,3	3,0	3,1
Aikataulut jaetaan alueen koittelouksiin	3,2	2,1	2,9	2,4	3,0	2,3
Aikataulut sovitaan linja-autojen aikatauluihin	2,9	3,0	3,3	3,5	3,4	2,8
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjataan liikennevaloilla	3,5	2,9	1,8	2,8	2,9	2,1
Lautan/lossin täyttöä ja purkamista ohjaa lautan henkilökunta	3,0	2,7	2,7	3,0	2,4	2,0
Henkilöstö on pukeutunut siistiin työasuun	2,8	3,1	2,5	2,7	1,9	2,9
Henkilöstö on tavoitettavissa matkan aikana	3,0	3,2	2,4	3,1	2,7	3,0
Henkilökunnalta saa neuvoja ja tietoja liikenteeseen liittyen	3,3	3,1	2,8	2,8	3,3	3,0
Lauttaa/lossia kuljetaan tasaisesti	3,0	3,1	2,7	3,2	2,6	3,3
Rantautuminen tapahtuu pehmeästi	3,1	3,0	3,1	2,8	3,0	3,3
Liikennekatkoksista ilmoitetaan lauttalla ja radiossa	3,7	2,4	3,6	1,9	3,7	2,3
Odotusaikana sähköisillä näyttötauluilla informoidaan aikatauluista, saaren tapahtumista jne.	2,8	1,9	2,4	1,4	2,3	2,0
Lautta/lossi on siisti ja moitteettomassa kunnossa	3,4	3,4	3,4	3,3	3,1	3,4
Lautalla/lossilla toiminta sujuu turvallisesti	3,8	3,3	3,9	3,5	3,7	3,3
Lauttarannassa on palveluja odotusaikana	2,4	1,7	1,9	2,6	1,8	1,7
Lauttaranta on siisti ja viihtyisä	3,3	2,4	2,8	3,1	3,0	2,7

# LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEN ASIAKASTYTYVÄISYYSUTKIMUS 1997

## Ominaisuuksien keskiarvot lauttareiteittäin; määrärahojen panostukset

	HOUTSKÄR	HÖGSÄR	KIRVEENRAUMA	KIVIMO	KOKKILA	KORPPOO
Vuorojen määrä päiväkaaan tällä lautalla/lossilla	2,6	2,3	2,6	2,1	2,3	2,3
Vuorojen määrä yöaikaan tällä lautalla/lossilla	2,4	2,2	2,4	2,8	2,1	2,1
Painorajoitettujen lauttojen/lossien uusiminen	2,2	1,6	1,6	2,0	1,8	2,0
Kyseisen lautan ja lauttarannan viihtyisyyteen liittyvät asiat	2,1	1,9	2,2	1,9	2,2	2,3
Kyseisen lauttarannan palvelut	2,3	1,9	2,2	2,3	2,2	2,3
Tiedottaminen lauttaliikenteestä	2,5	2,2	2,4	2,1	2,4	2,4
Lauttahuonekunnan palveluaittius kyseisellä lautalla/lossilla	2,1	2,1	2,2	2,0	2,1	2,3
Kyseisen lautan/lossin korvaaminen silalla	2,1	2,6	2,7	2,6	2,3	2,2



# LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEEEN ASIAKASTYTYVÄISYYSSTUTKIMUS 1997

Ominaisuuksien keskiarvot lauttareiteittäin; määrärahojen panostukset

	LÖVÖ	MERIMASKU	NORRSKATA	PALVA	PINOPERÄ	PROSTVIK
Vuorojen määrä päiväkaaan tällä lautalla/lossilla	2,7	2,3	2,5	2,2	2,8	2,2
Vuorojen määrä yöaikaan tällä lautalla/lossilla	2,2	2,8	2,1	2,1	2,0	2,1
Painorajoitettujen lauttojen/lossien uusiminen	1,9	1,8	2,0	2,0	1,9	2,0
Kyseisen lautan ja lauttarannan viihtyisyyteen liittyvät asiat	2,1	2,1	2,1	2,3	1,9	2,3
Kyseisen lauttarannan palvelut	2,3	2,2	2,3	2,3	1,8	2,3
Tiedottaminen lauttaliikenteestä	2,4	2,3	2,1	2,3	2,0	2,5
Lauttahenkilökunnan palveluaituus kyseisellä lautalla/lossilla	2,2	2,2	2,1	2,2	2,0	2,4
Kyseisen lautan/lossin korvaaminen sillalla	2,3	2,8	2,1	1,8	2,3	2,1

**LAUTTA- JA LOSSILIIKENTEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 1997**

7

Ominaisuuksien keskiarvot lauttareiteittäin; määrärahojen panostukset

	SAVERKEIT	SKAGEN	ULKOLUOTO	VARTSALA	VATTKAST	VÅNO
Vuorojen määrä päiväaikaan tällä lautalla/lossilla	2,1	2,0	1,9	2,4	2,1	2,8
Vuorojen määrä yöaikaan tällä lautalla/lossilla	2,1	2,2	2,1	2,0	2,0	2,4
Painorajoitettujen lauttojen/lossien uusiminen	2,1	2,4	1,9	1,9	1,8	2,0
Kyseisen lautan ja lauttarannan viihtyisyyteen liittyvät asiat	1,9	2,5	2,1	2,4	2,1	2,2
Kyseisen lauttarannan palvelut	1,8	2,3	2,2	2,5	2,0	2,5
Tiedottaminen lauttaliikenteestä	2,1	2,2	2,4	2,6	2,0	2,3
Lauttahenkilökunnan palvelualltius kyseisellä lautalla/lossilla	2,2	2,1	2,1	2,2	2,3	2,2
Kyseisen lautan/lossin korvaaminen sillalla	2,7	1,7	2,2	2,5	2,5	2,4